المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج





تقييم إجراءات استقبال وترحيل ا عتمرين ميناء جدة الإسلامي خلال شهر رمضان ١٤٢٥هـ

د. جمال رشيد الكحلوت

محرم ١٤٢٦هـ

كلمة شكر

الحمد   رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمـد وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد

تعتبر هذه الدراسة امتداداً لما يقوم به معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج من دراسات وأبحاث تهدف إلى خدمة ضيوف الرحمن وزوار المسجد النبوي وارتقـاءاً بأبحـاث الحج والعمرة كماً وكيفاً.

يحرص المسؤولون في المعهد وعلى رأسهم سعادة الدكتور أسامة بن فـضل البـار عميد المعهد على إنجاز الأبحاث التي تهدف إلى دراسة الظواهر المرتبطة بالمعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف والوقوف على المعوقات ووضع الحلول.

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم معنا في إنجاز هذه الدراسة ، كما ونأمل أن تكون هذه الدراسة إضافة جيدة إلى إنتاج معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج علـى مـدى العشرين عاماً الماضية.

وا   الموفق والهادي إلى سواء السبيل

الباحث

ا تويات

الباب الأول

مقدمة

١-١ استهلال

الانطباع الأول الذي يترك أثراً كبيراً في نفس المعتمر أو الزائر للديار المقدسة هـي لحظة دخوله المملكة العربية السعودية سواء قدم عن طريق الجو أو البحر أو البر ومن هـذا المنطلق برزت أهمية هذه الدراسة. ومن هنا يجب الحرص علـى تقـديم أفـضل الخـدمات للمعتمرين وحسن استقبالهم.

من واقع البيانات عن معابر قدوم المعتمرين للملكة نجد أنـه لعـام ١٤٢٤هـ ، أن مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة قد استقبل ٤٨,٦٪ من المعتمرين يليه ميناء جدة الإسلامي بنسبة ١٦,٣٪ من المعتمرين وبقية النسبة من نصيب المعابر البرية للمملكة.

ينص تنظيم العمرة الجديد على إقامة شركات عمـرة للارتقـاء بالخـدمات المقدمـة للمعتمرين القادمين من خارج المملكة وفق لوائح وتنظيمات محددة وواضحة وذات آلية تنفيـذ من قبل وزارة الحج ووزارة الخارجية والجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة.

أشارت الدراسات السابقة والملاحظات الميدانية من الجهـات العاملـة علـى خدمـة المعتمرين في مختلف القطاعات الحكومية والأهلية إلى وجود مشاكل عدة تكتنف عمل هـذه الخدمات بدءاً من إجراءات تقديم المعتمرين لطلبات الحصول على تأشيرة العمـرة ومـروراً بجميع مراحل استقبال المعتمرين في منافذ الدخول وتنقلاتهم إلى مكـة المكرمـة والمدينـة المنورة وإقامتهم بها وانتهاء بمغادرتهم عائدين إلى بلدانهم.

تركز هذه الدراسة على تقييم جزئية بسيطة من هذه الرحلة وهي إجـراءات اسـتقبال وترحيل المعتمرين في ميناء جدة الإسلامي خلال شهر رمضان المبارك.

١-٢ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة – خلال شهر رمضان المبارك- إلى ما يلي:

١- التعرف على مراحل قدوم المعتمرين في ميناء جدة الإسلامي وحساب معدل الخدمة المقدم في كل مرحلة

٢- التعرف على مراحل مغادرة المعتمرين في ميناء جدة الإسلامي وحساب معدل الخدمة المقدم في كل مرحلة

٣- تقويم خدمات الاستقبال والمغادرة المقدمة للمعتمرين في ميناء جدة الإسلامي في جميع المراحل.

٢- اقتراح بعض السياسات التي تحسن أداء الجهات التي تقدم خدمات المعتمرين في مرحلة الاستقبال والمغادرة.

١-٣ مصادر البيانات

تنوعت مصادر البيانات المأخوذ بها في هذه الدراسة وهي على النحو:

١- زيارات ميدانية للميناء في وقت الذروة والوقت المعتاد والملاحظة المباشرة من قبل الباحث وتسجيل ذلك في مرحلتي القدوم والمغادرة.

٢- مقابلات مع المسؤولين والعاملين في الميناء من مختلف المستويات لجميع المراحل والوقوف على جميع الملاحظات الإيجابية والسلبية منها.

٣- مقابلات مع مندوبين شركات الملاحة والاستماع لملاحظاتهم وآراؤهم خاصة ما يتعلق بمرحلة مغادرة المعتمر.

٤- حصر لجميع البيانات عن السفن القادمة والمغادرة خلال شهر رمضان لعام ١٤٢٥هـ و تسجيل لجميع المراحل التي تمر بها منذ لحظة ترصيفها لحين خروج آخر معتمر من الميناء وذلك من واقع سجلات الميناء.

٥- الدراسات والتقارير السابقة بهذا الشأن.

١-٤ خطة البحث

١- القيام بعدة زيارات ميدانية لميناء جدة الإسلامي لتتبع الإجراءات المتبعة مع المعتمرين من لحظة وصوله وحتى مغادرته للمعبر وعمل مقابلات مع المسؤولين والعاملين الميدانيين للتعرف على طبيعة الإجراءات والخدمات المقدمة للمعتمرين في مرحلة الاستقبال والمعوقات التي يلاحظونها ومقترحاتهم لحلها. وكذلك الحال في مرحلة المغادرة.

٢- جمع بيانات السفن القادمة والمغادرة بكافة تفاصيلها عن طريق إدارة العمليات في الميناء.

٣- تصنيف البيانات الواردة وترميزها وإدخالها بالحاسب الآلي ومراجعتها.

٤- التحليل الإحصائي للبيانات وإعداد التقرير النهائي للدراسة.

١-٥ خطة العمل

ثلاث زيارات ميدانية لميناء جدة الإسلامي يومي الاثنين ١٨ والسبت ٢٣ والإثنين ٢٥ من شهر رمضان من قبل الباحث تم خلال هذه الزيارات الوقوف على جميع مراحل وإجراءات القدوم والمغادرة التي يمر بها المعتمر منذ لحظة نزوله الباخرة وحتى مغادرته أرض الميناء. وقد تم الحصول من واقع سجلات الميناء على جمع بيانات البواخر طوال شهر رمضان.

الباب الثاني
الدراسات والتقارير السابقة

٢-١ مقدمة

نستعرض في هذا الباب للدراسات السابقة التي تطرقت إلى إجراءات استقبال المعتمرين في مختلف معابر القدوم من الناحية التنظيمية والإجرائية سواء في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة أو ميناء جدة الإسلامي أو المعابر البرية.

إضافة إلى تقديم عرض موجز لأهم المقترحات والتقارير التي وصلتنا من مختلف الجهات الحكومية والأهلية العاملة، وعرض للجداول والإحصاءات المرتبطة بهذه الدراسة.

٢-٢ الدراسات السابقة

سبق أن قام العديد من الباحثين في معهد خادم الحرمين الشريفين بعدة دراسات عن المعتمرين شملت إجراءات المعابر ودراسات على تنقلهم داخل المملكة ودراسات على الإسكان ودراسات داخل المسجد الحرام والمسجد النبوي ، كل تلك الدراسات كانت تصبوا إلى تطوير وتحسين في هذه الخدمات بهدف قيام توفير إقامة آمنة ومريحة للمعتمر والحاج وتحقق معايير مثالية في حسن المعاملة.

فيما يلي عرض لبعض الدراسات التي أجريت في هذا الشأن:

أولاً: تقويم المرافق والخدمات في صالة الحجاج بمطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة

تهدف الدراسة إلى تحليل مستوى أداء المرافق المختلفة بالمطار لموسم حج ١٤١٩هـ، خاصة في أوقات الذروة ومعرفة مدى ملاءمتها وكفاءتها لأعداد الحجاج. وكذلك قياس مستوى رضا الحجاج والمسئولين بالمطار عن المرافق والخدمات المتوفرة به وإقتراح الحلول التي من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة. واستهلت الدراسة بملخصات لما أنجز من أبحاث تعني باستقبال الحجاج بالمطار والإجراءات التي يمرون بها، وذلك لربط ما تم بما هو قائم في موسم حج ١٤١٩هـ، فضلاً

عن التعرف على مستوى التطور الذي طرأ على تلك الإجراءات. كما قام الباحثون بدراسة ميدانية يتعرفون منها عن طريق الملاحظة خاصة في أيام الذروة على مدى وفاء المرافق والخدمات باحتياجات ضيوف الرحمن مع إجراء مقابلات مع بعض الحجاج والمسئولين للتعرف على تقويمهم لكفاءة المرافق والخدمات المتوفرة بالمطار.

ومن أبرز نتائج الدراسة عدم كفاية اللوحات الإرشادية بالمطار وعدم الارتياح النفسي لدى الحجاج من طول الانتظار في المطار إضافة إلى سبب التكدس الرئيسي في المطار. هو نزول الحجاج إلى المطار في وقت مبكر. كما أن وجود الأمتعة الكثيرة مع الحجاج يؤدي إلى تأخير استكمال إجراءات السفر ويسبب التكديس.

ثانياً: دراسة بناء مقياس لتقويم خدمات الحج بصالة الحجاج في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة:

تهدف الدراسة إلى تحديد المقياس المناسبة لأداء الخدمة بناءً على الإمكانات المتاحة في المرافق وكفاءة مقدميها من منسوبي الجهات العاملة وذلك في موسم حج ١٤٢١هـ. ولكي يتم وضع هذا المقياس بدقة لابد أولاً من تصنيف الخدمات من حيث الأفراد الذي يقدمونها والجهات التي تشرف عليها والمرافق التي تتم من خلالها ، وثانياً بالاستعانة بآراء جهات ثلاثة مرتبطة بهذه الخدمة هي: الحجاج (المتعلقون للخدمة) والجهات المقدمة للخدمة والباحثون.

ومن أبرز نتائج الدراسة والتوصيات زيادة عدد العمال ومفتشي الجمارك للرحلات ذات العدد الكبير خصوصاً عند التعامل مع الجنسيات ذات الظروف الخاصة، زيادة الطاقة الاستيعابية لمرافق الحافلات غرب منطقة البلازا، وضع لوحات مضاءة خارج صالات الوصول مباشرة تشير إلى أماكن تجمع حجاج كل جنسية في منطقة البلازا وزيادة العناية بنظافة دورات المياه ومعالجة تراكم المياه في أرضياتها. زيادة عدد العربات المخصصة للكبار السن لنقلهم من الصالات الداخلية إلى أماكن تجمع الحجاج في منطقة البلازا ، إضافة إلى ضرورة وجود جهة إشرافية عليا تنظم العمل في صالة الحجاج، ويلجأ إليها لحل المشكلات الطارئة.

ثالثاً: دراسة تحليلية للمراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج

تهدف الدراسة إلى حصر الإجراءات التي يمر بها الحاج منذ حصوله علـى تأشـيرة الحج في بلده ثم قدومه للمملكة، وحتى مغادرته إلى وطنه، ثم محاولة تقليصها إلى الحد الأدنى بما يضمن راحة حجاج بيت ا الحرام.

تحديد الإجراءات المتكررة في أكثر من موقع ومحاولة التخلص من الازدواجية فيها، إتاحة الفرصة للعاملين في مجال تقنية المعلومات لبناء نموذج جديد علـى الحاسـب الآلـي يتخلص من الثغرات والسلبيات القائمة من خلال تبسيط الإجراءات المعقدة والطويلة التي يـم بها الحاج، والتخلص من الإجراءات المتكررة أو التي لا يوجد حاجة إليهـا تـوفيراً للجهـد والوقت، واستحداث إجراءات جديدة لسد ثغرات قائمة. يعتبر مطار الملك عبدالعزيز بجدة أهم منفذ لاستقبال حجاج الخارج، حيث يستقبل ما يقرب من ٧٨% منهم، ويبلغ عدد الإجـراءات التي يتعرض لها الحاج في هذا المطار ما يقرب من ٥٤ إجراء على الأقل.

ومن أهم نتائج الدراسة مرور الحاج بست مراحل زمنية منذ قدومه إلى المملكة وحتى مغادرته إياها وتتمثل هذه المراحل في:

١- الاستقبال في المطارات والموانئ والمنافذ البرية.
٢- الانتقال بين المدن الثلاثة مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة.
٣- الإسكان في مكة المكرمة.
٤- الإسكان في المدينة المنورة.
٥- الإسكان في المشاعر.
٦- المغادرة.

الباب الثالث

إجراءات القدوم والمغادرة في ميناء جدة الإسلامي

٣-١ مقدمة

نتعرض في هذا الباب إلى إجراءات قدوم المعتمرين في ميناء جدة الإسلامي منذ لحظة ترصيف الباخرة في الرصيف المخصص لها في الميناء وحساب الفترة الزمنية التي تحتاجها كل باخرة لتفريغ حمولتها من الركاب المعتمرين والبضائع وحتى خروجهم من مبنى الميناء ، إضافة إلى الملاحظات والمشاهدات التي تمت أثناء الزيارات الميدانية لمواقع العمل وكذلك المقابلات الشخصية مع المسؤولين في الميناء. وكذلك الحال بالنسبة لمرحلة المغادرة التي تحوي على إجراءات مرحلية أقل.

٣-٢ ميناء جدة الإسلامي حقائق وأرقام

فيما يلي عرض للوضع الحالي عليه في ميناء جدة الإسلامي:

٣-٢-١ الموقع الجغرافي

يتميز ميناء جدة الإسلامي بموقعه الجغرافي فى وسط الخط الملاحي الدولي مابين الشرق والغرب ويقع على ساحل البحر الأحمر مابين خطي العرض ٢١ و ٢٨ درجة شمال وخطي الطول ١٠ و ٣٩ شرق ، ويخدم الميناء المدينتين المقدستين مكة المكرمة والمدينة المنورة ، ويعتبر الميناء منفذاً إقتصادياً رئيسياً حيث يقوم بمناولة ٥٩% من حجم البضائع عبر الموانىء السعودية وأهمية ميناء جدة مع التقدم والإزدهار الذي تشهده المملكة.

٣-٢-٢ خصائص الميناء

١- ميناء رئيسي على ساحل البحر الأحمر يقوم بتقديم التسهيلات الحديثة لقطاع الملاحة البحرية الدولي. ويحتل موقعاً نموذجياً لمناولة حركة الترانزيت والمسافرة وعلى مقربة من مسارات خطوط الملاحة المارة عبر البحر الأحمر.
٢- يعمل على مدار الساعة وطوال أيام العام .
٣- تستخدم المحطات بالميناء أحدث المعدات التى تتم المحافظة عليها وصيانتها بشكل جيد ويتم تقديم أفضل الخدمات .
٤- نظام إدارة فعال لحركة البضاعة والتشغيل لتوفيردورات سريعة لوقت بقاء السفن بالميناء.

٣-٢-٣ الخدمات التي يقدمها الميناء

أ- الخدمات البحرية

يمتلك الميناء أسطولا من الزوارق البحرية مثل زوارق القطر والسحب والإنقاذ وزوارق مكافحة الحريق والزوارق البحرية الخاصة بمكافحة التلوث وسفينة تثبيت عوامات إرشاد السفن ، بالإضافة إلى عدد من زوارق الإرشاد والإرساء وجمع النفايات ، بالإضافة إلى رافعات متحركة عائمة حمولة ٢٠٠ طن وتتم مراقبة حركة السفن من خلال برج المراقبة البحري المجهز بأحدث أجهزة الإتصالات والرادار مع نظام (V T S) المتطورة لخدمة ومراقبة ملاحة السفن. إن هذه التسهيلات مكنت الميناء من إستمرار كفاءة عملياته البحرية للقيام بمتطلبات التشغيل .

ب- خدمات البضائع

بعد إنشاء المؤسسة العامة للموانىء عام ١٩٧٦م بدأت خطوات تطوير ميناء جدة الإسلامي ومرافقه حيث تم التوسع من ١٠ أرصفة فى ذلك العام إلى ٥٨ رصيف مؤهل بأحدث التجهيزات وبأرقى المواصفات الدولية.

يحتل ميناء جدة الإسلامي مساحة ١١,٤ كم مربع ، ويبلغ عدد أرصفته ٥٨ رصيفاً بطول ١١,٢ كيلومتر ذات مياه عميقة تصل إلى ١٦ متراً والتى تتسع لأحدث أجيال سفن الحاويات بحمولة تصل ٦٥٠٠ حاوية قياسية.

يقدم الميناء خدمات المناولة لكافة أنواع البضائع من خلال محطات البضائع المتخصصة والموزعة على ثمان محطات إحداها محطة الركاب والمحطات هي:

محطة الحاويات الجنوبية ومحطة الحاويات الشمالية ومحطة الدحرجة والركاب ومحطة الحبوب السائبة ومحطة البضائع العامة الجنوبية ومحطة البضائع العامة الشمالية ومحطة البضائع المبردة والمجمدة ومحطة المواشي الحية.

جـ - التخزين

تبلغ مساحات التخزين ٣,٩ كم مربع من مجمل مساحة الميناء مقسمة إلى مناطق تخزين مفتوحة تبلغ بمساحة ٣,٥ كم مربع ومناطق تخزين مغطاة تبلغ ٤، ٠ كم مربع ، مكونة من ٥٩ مستودع ومظلات ترانزيت. هذا بالإضافة إلى صوامع تخزين الحبوب وصهاريج زيت الطعام.

د- معدات مناولة البضائع

يعتبر ميناء جدة الإسلامي الميناء الرئيسي فى المملكة العربية السعودية ويتقدم موانىء الشرق الأوسط بمعداته الحديثة ذات التقنية العالية. ويتوفر فى الميناء معدات متخصصة حديثة مثل رافعات الحاويات الجسرية وحاملات الحاويات والرافعات الجسرية المتحركة ورافعات الساحات لمناولة مختلف أنواع البضائع.

ويتوفر بالميناء عدد من نقاط التبريد لتزويد الحاويات المبردة بالتيار الكهربائي، وأنواع متعددة من الرافعات الشوكية والعربات المقطورة المرتفعة والمنخفضة ذات الحمولات المختلفة، هذا بالإضافة إلى معدات تفريغ الحبوب السائبة. هذه التجهيزات المتكاملة من معدات مناولة لجميع أنواع البضائع مع معدات إحتياطية كافية تكفل سرعة عمليات مناولة البضائع بدون أي تأخير.

هـ - حوض إصلاح السفن

يعتبر حوض الملك فهد لإصلاح السفن من أهم مرافق ميناء جدة الإسلامي ، وهو مجهز بأحدث المعدات لصيانة وإصلاح السفن وبناء الزوارق الصغيرة ، حيث يحتوي على حوضين عائمين تستقبل السفن حتى حمولة ٤٥٠٠٠ طن ، بالإضافة إلى رصيفين يبلغ طولهما ١٧٠ متراً يستقبلا السفن حتى حمولة ٦٠٠٠٠ طن .

و- منطقة إعادة التصدير

بدأت أول منطقة لتقديم تسهيلات تخزين البضائع وإعادة تصديرها بالمملكة عملياتها بتاريخ ٢٩ أغسطس ٢٠٠٠م لمستوردي البضائع وتتمثل خدمات هذه المنطقة فى تخزين السيارات وخدمات الحاويات .

ز- الإسناد التجاري

أسند الميناء مهام إدارة وتشغيل وصيانة محطات البضائع والتسهيلات البحرية ومنطقة إعادة التصدير إلى القطاع الخاص ، وتمتد مدد العقود الخاصة بالمهام أعلاه إلى مابين ١٠ و ٢٠ عاماً. حيث كانت محطة الركاب من نصيب شركة الخدمات البحرية العالمية.

٣-٣ الخطوات التي يمر بها المعتمرين في مرحلة القدوم والمغادرة

عند وصول السفينة إلى الميناء تقوم إدارة العمليات بالميناء بتحديد رصيف لرسوها عليه وفق قربها إلى محطة الركاب ، وبعد ذلك تبدأ الترتيبات لاستقبال ركاب الباخرة والتي يتفاوت الوقت الذي تستغرقه وفقاً لعدد الركاب وتنظيم خروجهم وكمية العفش الشخصي الذي يحمله كل منهم والدولة القادمة منها.

ويمكن عرض الخطوات التي تمر بها عملية استقبال المعتمرين في مرحلة القدوم على النحو التالي:

١. رسو السفينة في الرصيف المحدد لها وقيام المعتمرين بتعبئة بطاقة الدخول الخاصة قبل النزول من الباخرة.
٢. صعود حرس الحدود إلى السفينة
٣. صعود الدكتور للسفينة للتأكد من إتمام إجراءات التطعيم الصحية النظامية وتطعيم من فاته ذلك.
٤. بدأ إجراءات تفريغ الأمتعة من السفينة
٥. بدأ نزول الركاب والمعتمرين من السفينة ونقلهم بباصات مخصصة إلى صالات الجوازات
٦. إجراءات ختم الجوازات (١٤ كاونتر)
٧. الانتقال إلى صالة الجمارك حيث يقوم الركاب بتجميع أمتعتهم والخروج من صالة الجمارك بعد التفتيش.
٨. استقبال المعتمرين بعد الخروج من صالة الجمارك من قبل مندوبي شركات العمرة.
٩. تجميع كل معتمري شركة عمرة أمام بوابة محطة الركاب بالميناء في منطقة مواقف الباصات ثم التحرك إلى الوجة المحددة.

أما الخطوات التي يمر بها المعتمرين في مرحلة المغادرة فهي:

١- قيام المعتمر أولاً بالحصول على تذكرة السفر من مكتب العمرة وتأكيد موعد سفره وبيانات الباخرة التي سوف يغادر عليها.
٢- يقوم المعتمر بالحصول على كرت ركوب الباخرة عن طريق مكاتب شركة الملاحة والتي تقع خارج الميناء.
٣- عند وصول المعتمر إلى صالة المغادرة في الميناء يقوم بالدخول مباشرة إلى صالة الجوازات بعد أن يكون قد رتب لتحميل عفشه عن طريق شركة الملاحة أو في الميناء مباشرة.
٤- التوجه مباشرة إلى الباخرة الراسية في الميناء بواسطة باصات الميناء بعد تجميعهم لفترة معينة.

تم الحصول من إدارة الميناء على الأزمنة التي تستغرقها كل مرحلة من (١) إلى (٨) لجميع البواخر خلال شهر رمضان لهذا العام ١٤٢٥هـ لمرحلتي القدوم والمغادرة وإدخال بياناتها في الحاسب الآلي وتحليليها.

وفيما يلي عرض تفصيلي لمراحل قدوم المعتمرين بالتزامن مع الملاحظات المباشرة من الباحث أو من المسؤولين في إدارة الميناء بمختلف رتبهم.

٣-١-١ مرحلة رسو السفينة في الميناء ونزول الركاب

عند اقتراب الباخرة من الميناء يحدد لها من قبل العمليات وقت ومكان الترصيف وفق ما هو متاح ويكون رسوها في العادة في أقرب الرصيف الأقرب فالأقرب ويستطيع الميناء تحمل رسو بحد أقصى سبع بواخر وتتراوح سعة هذه البواخر من ١٥٠٠ إلى ٢٥٠٠ راكب بأمتعتهم. يصل معدل تفريغ الباخرة الواحدة إلى ثلاث ساعات حيث يتوفر ١٢ باص لنقل الركاب من الباخرة إلى محطة الركاب وهذا يعني لو وصلت باخرتان في وقت واحد فيكون معدل تفريغها من ركابها هو ست ساعات وفي بعض الأحيان يصل إلى الميناء ثلاث بواخر في أوقات متقاربة جداً وهنا تحدث الأزمة ويطول الإنتظار في البواخر.

عند رسو الباخرة يصعد إليها حرس الحدود والطبيب للتأكد من جميع الإجراءات قبل الإذن بنزول الركاب وتفريغ حمولة العفش منها.

المدة التي تستغرقها عملية نقل الركاب من الباخرة إلى محطة الركاب يتأثر بعدة عوامل أهمها كثرة الأمتعة الشخصية التي يحملها الركاب في إيديهم وحاجتهم إلى المساعدة في تنزيلها في بعض الأحيان ، إضافة إلى بعد الباخرة عن المحطة وطبيعة الركاب من حيث سرعة نزولهم ومحافظتهم على النظام.

يتحكم في عملية تنظيم نزول المعتمرين من الباخرة وتوجههم إلى محطة الركاب إدارة الجوازات وحرس الحدود ويلاحظ أحياناً قرب انتهاء الركاب من صالة الجوازات قبل السماح بنزول دفعة أخرى مما يزيد من الوقت الذي تستغرقه الرحلة في الهبوط.

٣-٤-٢ مرحلة وصول الركاب إلى صالة الجوازات

يعتبر دخول الركاب أو المعتمرين إلى صالة الجوازات هي أول الإجراءات في الاستقبال فبعد أن تمتلئ الصالة بالركاب يبدأ رجال الجوازات بالسماح للركاب بالاصطفاف أمام الكاونترات المعدة والبالغ عددها (١٤ كاونتر) عمل منها ١١ كاونتر فقط في ذروة وصول ركاب باخرة قادمة من السودان على متنها حوالي ١٧٠٠ راكب.

ويلاحظ على هذه الصالة أنها تفرغ تماماً من الركاب قبل السماح لفوج آخر من ركاب نفس الباخرة بالدخول، وهذا بالطبع يؤدي إلى تأخر في إنجاز الخدمة ويزيد من وقت انتظار الركاب.

وبحساب معدل الوقت الذي يستغرقه المعتمر أمام رجل الجوازات بلغ دقيقة ونصف حيث يعمل المسؤولون عن صالة الجوازات على مدار ٢٤ ساعة بنظام الوردية ويلاحظ في كاونترات الجوازات عدم وجود جهاز قارئ لقراءة بيانات الجواز مباشرة لتوفير الوقت.

٣-٤-٣ مرحلة وصول الركاب إلى صالة الجمارك

يتوجه الركاب مباشرة بعد الانتهاء من صالة الجوازات إلى صالة الجمارك وهي أكبر صالة في المحطة حيث يقوم كل راكب بجمع أمتعته والذي يستغرق وقتاً طويلاً في حالة وصول أكثر من باخرة إلى الصالة وكثرة العفش الذي يصطحبه الركاب معهم. ولكن عملية تنزيل العفش من الباخرة التي تبدأ مع بدأ نزول الركاب أو حتى قبل نزولهم تجعل توفر العفش جاهزاً في الصالة قبل وصول الراكب. كما يلاحظ قلة عربات حمل الأمتعة في وقت الذروة حيث يقوم الركاب بوضع أمتعتهم عليها أثناء وقت انتظارهم للحافلة التي تقلهم.

بعدها يتوجه الركاب إلى موظفي الجمارك ونقاط التفتيش تمهيداً للخروج إلى صالة مكاتب العمرة، ويلاحظ عند هذه النقطة قلة موظفي الجمارك وعدم وجود عمال لمساعدة الركاب في وضع أمتعتهم على جهاز التفتيش الآلي الذي يتوفر منه ثلاثة أجهزة فقط.

كما يلاحظ تسرب بعض الركاب بأمتعتهم دون تفتيش وذلك يعود إلى عدم انتظام الركاب في طابور واحد لكل نقطة تفتيش.

٣-٤-٤ مرحلة وصول الركاب إلى صالة استقبال المعتمرين

يخرج الركاب والمعتمرون من صالة الجمارك محملين بأمتعتهم إلى صالة استقبال المعتمرين وهي عبارة عن ممر للخروج من محطة الركاب وأطلق عليه مجازاً صالة (حوالي ٢٠٠متر مربع وأكثر من ٣٠ كاونتر شركات عمرة)، حيث يتم استقبالهم بشكل غير حضاري، وتفصيل مراحل الاستقبال وفق مالاحظ الباحث:

١. يقوم عدد من ٢ إلى ٤ أفراد باعتراض المغادرين وطلب جوازاتهم بشكل غير لائق.
٢. الاطلاع على الجواز لمعرفة شركة العمرة التي يتبعها.
٣. الصراخ بصوت مرتفع على أسم المندوب الذي يمثل شركة العمرة وإعطاءه الجواز.
٤. يقوم مندوب شركة العمرة بجمع عدد من الجوازات والتوجه بها إلى كاونترات لأخذ صورة من هذه الجوازات (١٠ ريالات تكلفة تصوير كل جواز ثم ترفق بصورة الجواز تذكرة سفر المعتمر).
٥. في هذه الأثناء يضطر المعتمر مع أمتعته بالسير خلف المندوب أو الوقوف في الممر لايعلم أين يتجه في انتظار اكتمال تصوير الجواز وإعطاء تذكرة السفر.
٦. وهنا يختلف الوضع من شركة عمرة إلى أخرى فبعضهم يقوم بجمع الجوازات والتذاكر والطلب من المعتمر الانتظار في الخارج في مكان محدد لحين اكتمال عدد معتمري شركة العمرة. والبعض الآخر يقوم بهذه المهمة والمعتمر منتظر وسط الزحام.
٧. تقوم شركات العمرة بتجميع المعتمرين في خارج المبنى لحين اكتمال سعة باص ثم التحرك بهم إلى وجهتهم وإذا كان عدد المعتمرين قليل فينتظر المعتمرين للانتظار حتى الانتهاء من كل ركاب الباخرة - اكثر من ٣ ساعات - ثم تجميعهم في باص،إذا كان لشركة العمرة أكثر من ٥٠ معتمر
٨. (يمكن الاطلاع على شريط التصوير الذي تم في نفس الصالة خلال شهر رمضان ١٤٢٤هـ والذي لايختلف كثيراً عما هو عليه في هذا العام ١٤٢٥هـ.)

الباب الرابع
تحليل أزمنة الانتظار في إجراءات وصول ومغادرة المعتمرين

٤-١ مقدمة

تم الحصول من إدارة الميناء على بيانات جميع البواخر المقلة للركاب والتي رست خلال شهر رمضان والبالغ عددها ١٠٩ باخرة ، تم استبعاد ثمان سجلات منها لنقص بياناتها وتفاصيل عن الركاب على متنها، والبيانات هي:

اسم الباخرة ، عدد الركاب، عدد المعتمرين منهم، تاريخ الوصول، ساعة الترصيف، رقم الرصيف، ساعة وصول حرس الحدود، ساعة صعود الدكتور للسفينة، ساعة بداية تفريغ الأمتعة من السفينة وساعة نهاية تفريغها، ساعة نزول أول راكب من السفينة وساعة خروج آخر راكب منها، ساعة وصول أول راكب صالة الجوازات وساعة خروج آخر راكب من صالة الجوازات، ساعة وصول أول راكب صالة الجمارك وساعة مغادرة آخر راكب منها. ومن هذه البيانات يتم حساب الأزمنة التي تستغرقها كل مرحلة ومن ثم تصنيفها إلى فئات مناسبة لدراستها.

أما عن تفاصيل بيانات البواخر المغادرة فشملت اسم السفينة ، الميناء المتجه إليه السفينة ، تاريخ مغادرة الباخرة ، عدد المعتمرين ، ساعة الترصيف ، رقم الرصيف ، وقت دخول أول راكب صالة الجوازات ، وقت ختم جواز أول راكب ، وقت خروج أول راكب من صالة المغادرة وصعوده الباص ، ساعة ختم جواز آخر راكب بصالة بالجوازات و ساعة خروج آخر راكب بصالة الجوازات وصعوده الباص. ومن هذه البيانات يتم حساب الأزمنة التي تستغرقها كل مرحلة ومن ثم تصنيفها إلى فئات مناسبة لدراستها.

كما يقدر عدد الركاب الذين وصلوا وغادروا عن طريق الميناء بأكثر من مليون راكب سنوياً وفق ما أفادت به إحصائية صادرة عن إدراة الميناء كما هو موضح في جدول(٤-١)

جدول(٤-١): إحصاءات الركاب في الميناء

عدد الركاب	١٤٢٣	١٤٢٢	١٤٢١
واصلون	٥٦١،٧١٣	٦٧٧،٩١٢	٥٩٤،٠٨٤
مغادرون	٥٢٣،٧١٨	٥٤٣،٠٥٢	٥٠٢،٩٣٣
ا موع	١،٠٨٥،٤٣١	١،٢٢٠،٩٦٤	١،٠٩٧،٠١٧

٤-٢ أزمنة الانتظار

تم قياس أزمة الانتظار في مرحلة من مراحل الرحلة وتم عمل الترميز المناسب لها وإدخال بياناتها في الحاسب الآلي وحساب الأزمنة التي تستغرقها كل مرحلة ومن ثم حسب زمن الإنتظار لكل مرحلة والأزمة التي تم حسابها في مرحلة القدوم فهي

- الزمن الذي يستغرقه تفريغ الأمتعة من الباخرة
- الزمن الذي يستغرقه تفريغ الأمتعة في محطة الركاب
- الزمن الذي يستغرقه نزول المعتمرين من الباخرة
- زمن انتظار الركاب للبدأ في تختيم جوازاتهم
- زمن تختيم جوازات ركاب الباخرة جميعاً في صالة الجوازات
- الزمن بين وصول أول معتمرلصالة الجوازات وخروج آخر معتمر منها
- الزمن الذي يستغرقه وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك
- الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك
- الزمن بين وصول أول معتمرلصالة الجمارك وخروج آخر معتمر منها
- الزمن بين وصول أول معتمر لصالة الجوازات وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك
- الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آحر معتمر (الزمن الكلي للباخرة)

أما الأزمنة التي تم حسابها في مرحلة المغادرة فهي:

- زمن انتظار الركاب لختم أول جواز في صالة الجوازات
- الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب
- الزمن الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب

جميع بيانات الدراسة والأزمنة التابعة لها مدرجة في ملحق (١) في نهاية الدراسة، تفاصيل الأزمنة المقاسة ومتغيرات الدراسة لمرحلة القدوم ومرحلة المغادرة سوف يتم عرضها في الجزء التالي.

٤-٣ تحليل البيانات لبواخر الركاب القادمة خلال شهر رمضان

فيما يلي عرض لمتغيرات وأزمنة الانتظار للبواخر القادمة خلال شهر رمضان المبارك لعام ١٤٢٥هـ .

٤-٣-١ أسماء البواخر

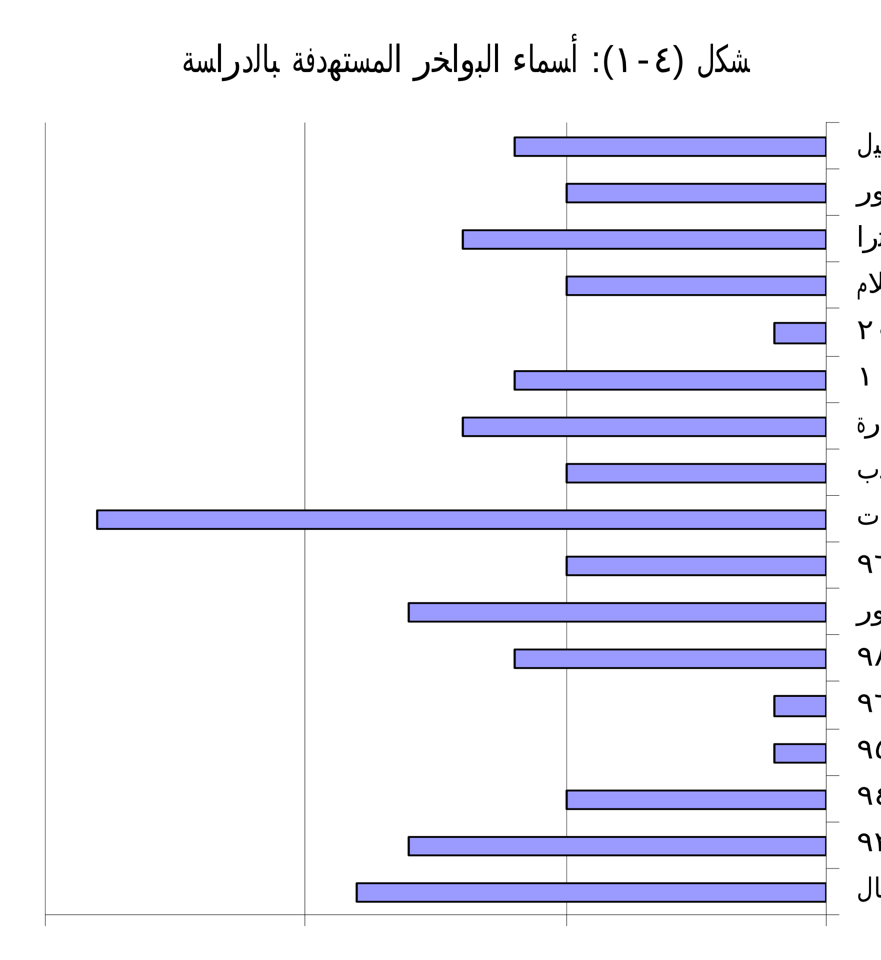
تم حصر أسماء البواخر القادمة خلال شهر رمضان في جدول(٤-٢) وتسجيل تكراراتها ونسبها المئوية. ووجدنا أن باخرة بركات سجلت أكبر تكرار بنسبة ١٤,١٤%. تليها باخرة اريال بنسبة ٩,٠٩%. انظر شكل (٤-١).

جدول (٤-٢): أسماء البواخر المستهدفة

اسم الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
بركات	١٤	١٤,١٤
اريال	٩	٩,٠٩
السلام ٩٢	٨	٨,٠٨
العبور	٨	٨,٠٨
سارة	٧	٧,٠٧
كليو باترا	٧	٧,٠٧
السلام ٩٨	٦	٦,٠٦

اسم الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
سارة ١	٦	٦,٠٦
وادي النيل	٦	٦,٠٦
السلام ٩٤	٥	٥,٠٥
با سكولي٩٦	٥	٥,٠٥
ذهب	٥	٥,٠٥
فخر السلام ٩٥	٥	٥,٠٥
ناضور	٥	٥,٠٥
السلام ٩٥	١	١,٠١
السلام ٩٦	١	١,٠١
طيبة ٢٠٠٠	١	١,٠١
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١): أسماء البواخر المستهدفة بالدراسة



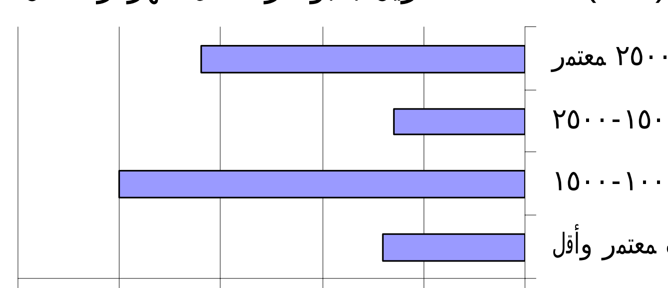
٤-٣-٢ فئات عدد المعتمرين بالبواخر

في جدول(٤-٣) تم تلخيص تكرارات فئات البواخر المقلة للمعتمرين. حيث سجل أعلى تكرار للبواخر المقلة مابين ألف وألف وخمس مائة معتمر بنسبة (٤٠,٤٠%). تليها البواخر المقلة لأكثر من ٢٥٠٠ معتمر بنسبة ٣٢,٣ %. انظر شكل (٤-٢).

جدول (٤-٣): أعداد المعتمرين بالبواخر خلال شهر رمضان

فئات عدد المعتمرين	التكرار	النسبة المئوية
ألف معتمر وأقل	١٤	١٤,١٤
مابين ١٠٠١-١٥٠٠	٤٠	٤٠,٤٠
مابين ١٥٠١-٢٥٠٠	١٣	١٣,١٣
أكثر من ٢٥٠٠ معتمر	٣٢	٣٢,٣٢
المجموع	٩٩	١٠٠

شكل (٤-٢): أعداد المعتمرين بالبواخر خلال شهر رمضان



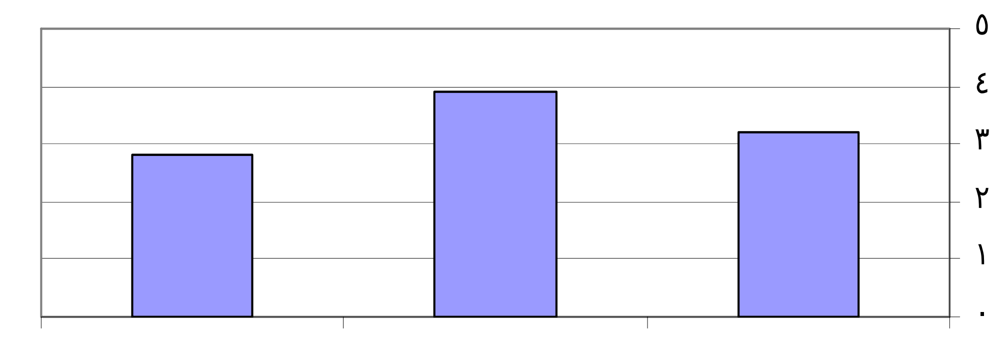
٤-٣-٣ تاريخ وصول الباخرة

أكبر تركيز لرسو البواخر الناقلة للمعتمرين بالميناء كان من يوم ١١ إلى يوم عشرين من شهر رمضان المبارك بنسبة ٣٩,٣٩%. وانخفضت النسبة إلى ٢٨,٢٨% في العشر الأواخر من الشهر. انظر جدول(٤-٤) وشكل(٤-٣).

جدول (٤-٤): تاريخ وصول البواخر

تاريخ وصول الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
العشر الأولى من رمضان	٣٢	٣٢,٣٢
العشر الثانية من رمضان	٣٩	٣٩,٣٩
العشر الأواخر من رمضان	٢٨	٢٨,٢٨
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-٣): تاريخ وصول البواخر

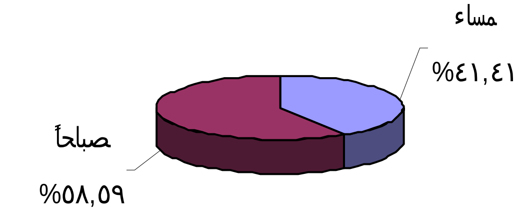


٤-٣-٤ وقت رسو البواخر

بالرجوع إلى المعلومات التي جمعت في الدراسة تبين أن ٥٨,٥٩% رست في الفترة الصباحية، والباقي رست في الفترة المسائية. انظر جدول(٤-٥) وشكل(٤-٤).

جدول (٤-٥) وشكل(٤-٤): وقت رسو البواخر

صباح أو مساء	التكرار	النسبة المئوية
مساءاً	٤١	٤١,٤١
صباحاً	٥٨	٥٨,٥٩
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠



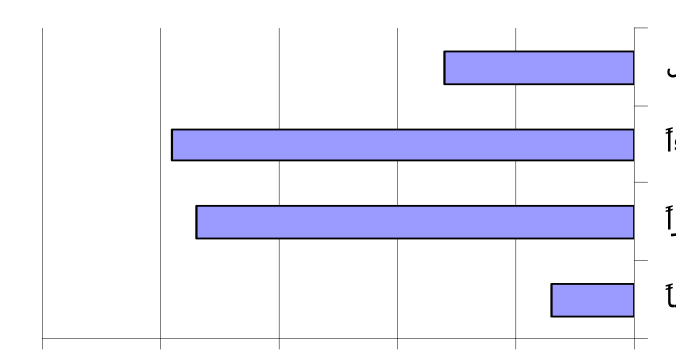
٤-٣-٥ فئات ساعة الترصيف

تم تقسيم فئات ساعة الترصيف إلى (٤) فئات لسهولة عمل المقارنة وتطبيق متغيرات الدراسة عليها وبملاحظة جدول(٤-٦) نجد أن التركيز ينصب على الفترة من بعد الثانية عشرة ظهراً إلى السادسة مساءً بنسبة ٣٩,٣٩%. ثم فترة السادسة صباحاً إلى الثانية عشرة ظهراً بنسبة ٣٧,٣٧%، أنظر شكل(٤-٥).

جدول(٤-٦): وقت ترصيف البواخر

فئات ساعة الترصيف	التكرار	النسبة المئوية
منتصف الليل إلى السادسة صباحاً	٧	٧,٠٧
من بعد السادسة صباحاً إلى الثانية عشر ظهراً	٣٧	٣٧,٣٧
بعد الثانية عشر ظهراً إلى السادسة مساءاً	٣٩	٣٩,٣٩
بعد السادسة مساءً إلى ما قبل منتصف الليل	١٦	١٦,١٦
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل(٤-٥): وقت ترصيف البواخر

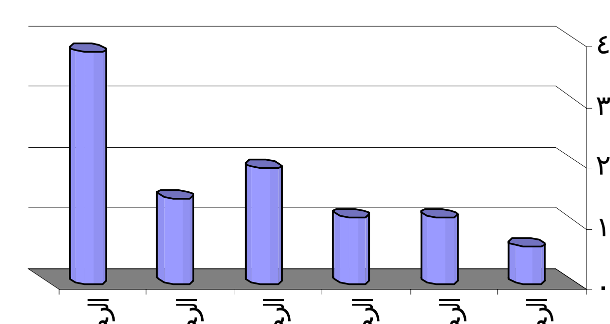


٤-٣-٦ رقم الرصيف

الأرصفة التي رست عليها البواخر خلال فترة الدراسة بلغت ستة أرصفة وهي من الرصيف رقم ١٥ إلى الرصيف رقم ٢٠ ، حيث شكل الرصيف رقم ٢٠ الأكثر تكراراً في عدد البواخر التي ترسو عليه إذ شكلت بنسبة ٣٨,٣٨% ثم الرصيف رقم ١٨ بنسبة ١٩,٢% وبقية الأرصفة أقل من ذلك كما هو موضح في جدول(٤- ٧) ، وشكل(٤-٦).


جدول (٤-٧) وشكل(٤-٦): رقم الرصيف

رقم الرصيف	التكرار	النسبة المئوية
الرصيف رقم ١٥	٦	٦,٠٦
الرصيف رقم ١٦	١١	١١,١١
الرصيف رقم ١٧	١١	١١,١١
الرصيف رقم ١٨	١٩	١٩,١٩
الرصيف رقم ١٩	١٤	١٤,١٤
الرصيف رقم ٢٠	٣٨	٣٨,٣٨
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠



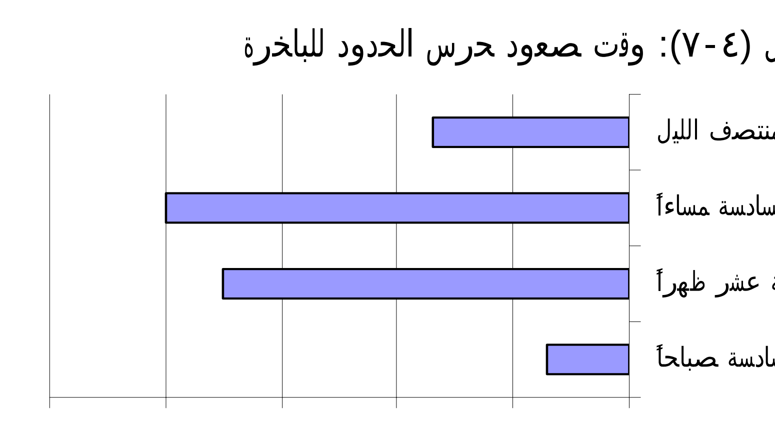
٤-٣-٧ وقت صعود حرس الحدود للباخرة

بتسجيل وقت صعود حرس الحدود للباخرة نجد أن أكبر نسبة للفترة ما بعد الثانية عشرة ظهراً إلى السادسة مساءً ٤٠,٤٠%. تليها فترة ما بعد السادسة صباحاً حتى الثانية عشرة ظهراً ٣٥,٣٥%. انظر جدول (٤-٨) وشكل(٤-٧).

جدول (٤-٨): وقت صعود حرس الحدود للباخرة

وقت صعود حرس الحدود للباخرة	التكرار	النسبة المئوية
منتصف الليل إلى السادسة صباحاً	٧	٧,٠٧
من بعد السادسة صباحاً إلى الثانية عشر ظهراً	٣٥	٣٥,٣٥
بعد الثانية عشر ظهراً إلى السادسة مساءاً	٤٠	٤٠,٤٠
بعد السادسة مساءً إلى ماقبل منتصف الليل	١٧	١٧,١٧
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-٧): وقت صعود حرس الحدود للباخرة



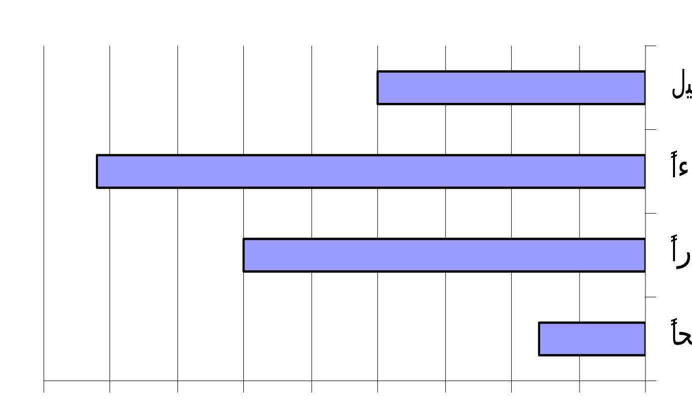
٤-٣-٨ وقت صعود الدكتور للسفينة

وبالمثل أكبر نسبة لصعود الدكتور للسفينة في الفترة ما بعد الثانية عشرة ظهراً إلى السادسة مساءً بمقدار ٤١,٤١%. تليها فترة ما بعد السادسة صباحاً وحتى الثانية عشرة ظهراً ٣٠,٣٠%. انظر جدول (٤-٩) وشكل(٤-٨).

جدول (٤-٩): وقت صعود الدكتور للسفينة

وقت صعود الدكتور للسفينة	التكرار	النسبة المئوية
منتصف الليل إلى السادسة صباحاً	٨	٨,٠٨
من بعد السادسة صباحاً إلى الثانية عشر ظهراً	٣٠	٣٠,٣٠
بعد الثانية عشر ظهراً إلى السادسة مساءاً	٤١	٤١,٤١
بعد السادسة مساءً إلى ماقبل منتصف الليل	٢٠	٢٠,٢٠
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-٨): وقت صعود الدكتور للسفينة



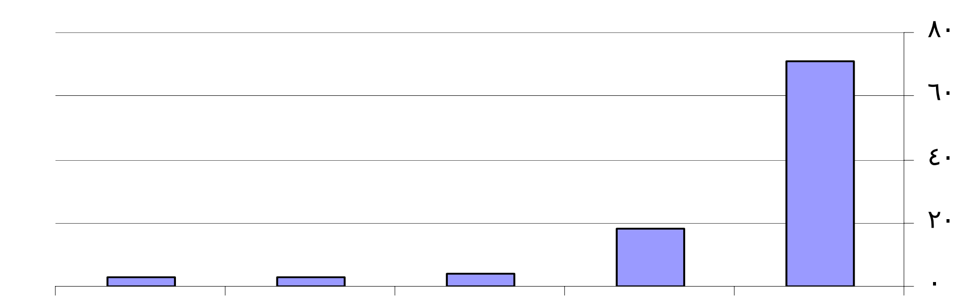
٤-٣-٩ زمن تفريغ الأمتعة من الباخرة

يستغرق تفريغ الأمتعة من الباخرة ربع ساعة لـ ٧١,٧٢% من عينة الدراسة. ومابين ربع ساعة إلى نصف ساعة لـ ١٨,١٨% ، انظر جدول(٤-١٠) وشكل (٤-٩). للنظر إن كان توجد فروق دالة بين أزمنة تفريغ الأمتعة الخمسة من الباخرة ، تم استخدام اختبار تحليل التباين (اختبار ف) للفروق بين الأزمنة وتتضح عدم وجود فروق دالة بين هذه الأزمنة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما هو موضح في جدول(٤-١١).

جدول (٤-١٠): زمن تفريغ الأمتعة من الباخرة

زمن تفريغ الأمتعة من الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
ربع ساعة وأقل	٧١	٧١,٧٢
اكثر من ربع ساعة إلى نصف ساعة	١٨	١٨,١٨
أكثر من نصف ساعة إلى ٤٥ دقيقة	٤	٤,٠٤
أكثر من ٤٥ دقيقة إلى ساعة واحدة	٣	٣,٠٣
أكثر من ساعة	٣	٣,٠٣
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-٩): زمن تفريغ الأمتعة من الباخرة



جدول(٤-١١): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة تفريغ الأمتعة من الباخرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٨٣٦,٣**	**٢**	**٤١٨,١**	**١,٨٧**	**٠,١٦**
داخل المجموعات	**٢١،٤١٤,٣**	**٩٦**	**٢٢٣,١**		
المجموع	**٢٢،٢٥٠,٦**	**٩٨**			

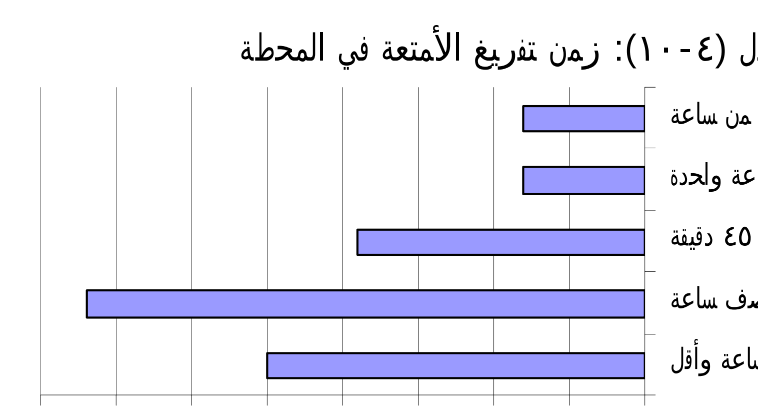
٤-٣-١٠ زمن تفريغ الأمتعة في المحطة

أما زمن تفريغ الأمتعة في المحطة فيستغرق ما بين ربع ساعة إلى نصف ساعة لـ٣٨,١٤% من العينة، تليها نسبة ٢٥,٧٧% يستغرق ربع ساعة وأقل. ويستغرق مابين نصف ساعة إلى ٤٥ دقيقة لـ ١٩,٥٩% من العينة. انظر جدول(٤-١٢) وشكل(٤-١٠) وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين وجود فروق دالة بين أزمنة تفريغ الامتعة في المحطة عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠٠١ وفق ماهو موضح في جدول(٤-١٣).

جدول (٤-١٢): زمن تفريغ الأمتعة في المحطة

زمن تفريغ الأمتعة في المحطة	التكرار	النسبة المئوية
ربع ساعة وأقل	٢٥	٢٥,٧٧
اكثر من ربع ساعة إلى نصف ساعة	٣٧	٣٨,١٤
أكثر من نصف ساعة إلى ٤٥ دقيقة	١٩	١٩,٥٩
أكثر من ٤٥ دقيقة إلى ساعة واحدة	٨	٨,٢٥
أكثر من ساعة	٨	٨,٢٥
المجموع	٩٧	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١٠): زمن تفريغ الأمتعة في المحطة



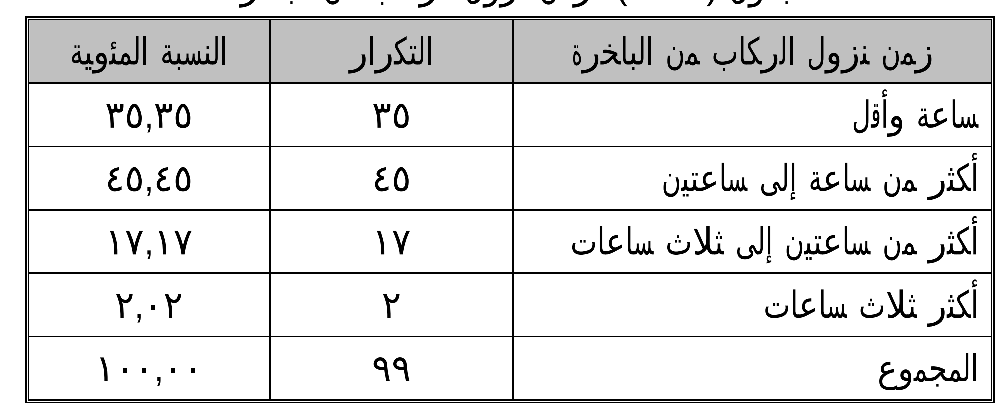
جدول(٤-١٣): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة تفريغ الأمتعة في المحطة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٧،٢٥٤,٣**	**٢**	**٣،٦٢٧,٢**	**٧,٨٥**	**٠,٠٠٠٦٩٧٤٥١**
داخل المجموعات	**٤٤،٣٧٣,٦**	**٩٦**	**٤٦٢,٢**		
المجموع	**٥١،٦٢٧,٩**	**٩٨**			

٤-٣-١١ زمن نزول الركاب من الباخرة

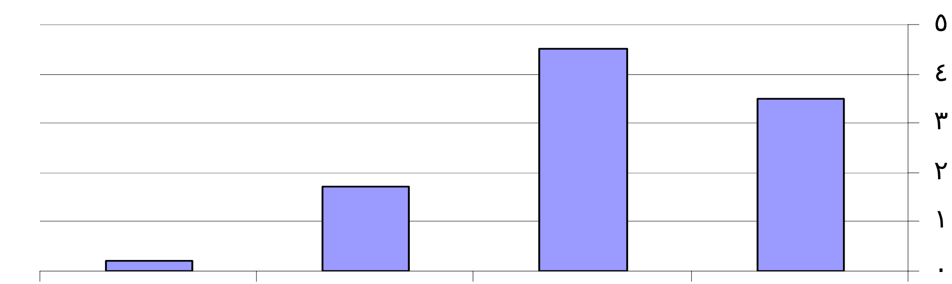
يستغرق نزول الركاب من الباخرة مابين ساعة إلى ساعتين لنسبة ٤٥,٤٥% من عينة الدراسة. ومابين ساعة إلى أقل من ساعة لنسبة ٣٥,٣٥% منهم. انظر جدول(٤-١٤) وشكل (٤-١١). وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة نزول الركاب من الباخرة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-١٥).

جدول (٤-١٤): زمن نزول الركاب من الباخرة



زمن نزول الركاب من الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٣٥	٣٥,٣٥
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٤٥	٤٥,٤٥
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	١٧	١٧,١٧
أكثر ثلاث ساعات	٢	٢,٠٢
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١١): زمن نزول الركاب من الباخرة



جدول(٤-١٥): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة نزول الركاب من الباخرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**١،٧٥٧,٥**	**٢**	**٨٧٨,٨**	**٠,٤٤**	**٠,٦٤٧٤٧٩٠٥**
داخل المجموعات	**١٩٣،٢٠٤,٨**	**٩٦**	**٢،٠١٢,٥**		
المجموع	**١٩٤،٩٦٢,٣**	**٩٨**			

٤-٣-١٢ زمن انتظار الركاب للبدء في تختيم الجوازات

لايتجاوز البدء في تختيم الجوازات أكثر من خمس دقائق للغالبية العظمى من عينة الدراسة (٦٩,٧٪) و ١٢,١٪ من الرحلات شكل انتظار للبدأ في إجراءات التختيم حوالي عشر دقائق ومقدار ١٢٪ شكل الانتظار لديهم لأكثر من عشر دقائق إلى أكثر من نصف ساعة. انظر جدول(٤-١٦) وشكل(٤-١٢).

وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة إنتظار الركاب للبدء في تختيم الجوازات عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-١٧).

جدول (٤-١٦) وشكل(٤-١٢): زمن انتظار الركاب للبدء في تختيم الجوازات

زمن انتظار الركاب للبدء في تختيم جوازاتهم	التكرار	النسبة المئوية
١-٥ دقيقة	٦٩	٦٩,٧٠
٦-١٠ دقائق	١٢	١٢,١٢
١١-١٥دقيقة	٦	٦,٠٦
١٥-٢٠ دقيقة	٥	٥,٠٥
٢٠-٣٠ دقيقة	٥	٥,٠٥
أكثر من ٣٠ دقيقة	٢	٢,٠٢
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

جدول(٤-١٧): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة انتظار الركاب للبدء في تختيم الجوازات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٥٨,٥**	**٢**	**٢٩,٢**	**٠,٣٤**	**٠,٧١٣٨١٨٧٧٦**
داخل المجموعات	**٨،٢٩٦,٣**	**٩٦**	**٨٦,٤**		
المجموع	**٨،٣٥٤,٧**	**٩٨**			

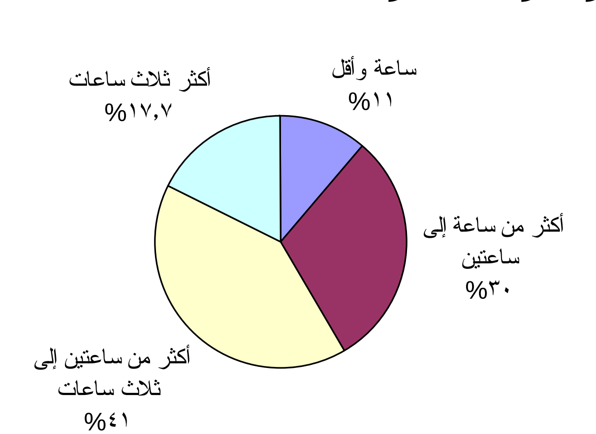
٤-٣-١٣ زمن تختيم جوازات ركاب الباخرة جميعهم

أما الوقت الذي تم تسجيله لتختيم جميع جوازات ركاب الباخرة كان أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات لنسبة ٤٠,٦٣% من عينة الدراسة. ومابين ساعة إلى ساعتين لنسبة ٣٠,٢١% من العينة. انظر جدول(٤-١٨) وشكل(٤-١٣) وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة تختيم جوازات الركاب جميعاً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-١٥).

جدول (٤-١٨) وشكل(٤-١٣): زمن تختيم جوازات ركاب الباخرة جميعاً



زمن تختيم جوازات ركاب الباخرة جميعاً	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	١١	١١,٤٦
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٢٩	٣٠,٢١
أكثرمن ساعتين إلى ثلاث ساعات	٣٩	٤٠,٦٣
أكثر ثلاث ساعات	١٧	١٧,٧١
المجموع	٩٦	١٠٠,٠٠



جدول(٤-١٩): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة تختيم جوازات الركاب جميعاً

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٨،٥١٨,٨**	**٢**	**٤،٢٥٩,٤**	**١,٢١**	**٠,٣٠١٨٦٤٦٧١**
داخل المجموعات	**٣٣٧،١٤١,٦**	**٩٦**	**٣،٥١١,٩**		
المجموع	**٣٤٥،٦٦٠,٣**	**٩٨**			

٤-٣-١٤ وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من صالة الجوازات

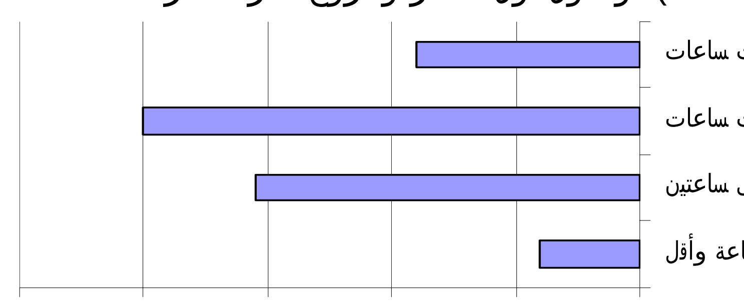
الوقت الذي يستغرقه المعتمرين في صالة الوازات تم حسابه عن طريق وقت دخول أول معتمر لصالة الجوازات ووقت خروج آخر معتمر من صالة الجوازات حيث كان أعلى تكرار من ساعتين إلى ثلاث ساعات بنسبة ٤١,٢٤% ، يليها ما بين ساعة إلى ساعتين بنسبة ٣١,٩٦%. أما الذين شكل انتظارهم لأكثر من ثلاث ساعات فهم ١٨,٦٪ ، كما هو موضح في جدول(٤-٢٠) وشكل(٤-١٤)

وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٢١).

جدول(٤-٢٠) وشكل(٤-١٤): وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر

وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من صالة الجوازات جميعاً	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٨	٨,٢٥
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٣١	٣١,٩٦
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٤٠	٤١,٢٤
أكثر ثلاث ساعات	١٨	١٨,٥٦
المجموع	٩٧	١٠٠,٠٠

شكل(٤-١٤): وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر



جدول(٤-٢١): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٧،٠٧٠,٤	٢	٣،٥٣٥,٢	٠,٩٧	٠,٣٨٤٦١١٥٧٠٩
داخل المجموعات	٣٥١،٦٥٩,٣	٩٦	٣،٦٦٣,١		
المجموع	٣٥٨،٧٢٩,٨	٩٨			

٤-٣-١٥ زمن وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك

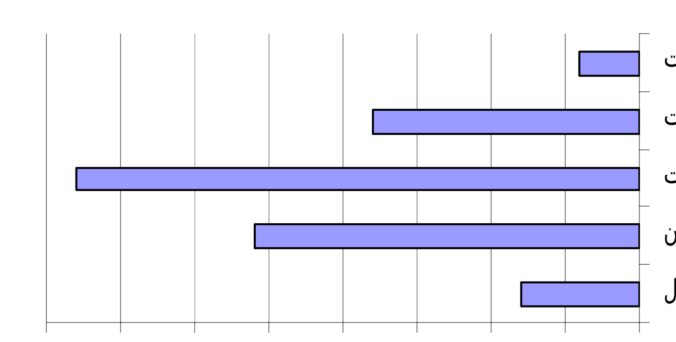
بعد الإنتهاء من صالة الجوازات يتوجه المعتمرون إلى صالة الجمارك. وفي جدول(٤-٢٢) قمنا بتحديد زمن الوصول لهذه الصالة. حيث يستغرق المعتمر ما بين ساعتين إلى ثلاث ساعات لـ ٤٠,٤٣% من مجتمع الدراسة. وما بين ساعة إلى ساعتين لـ٢٧,٦٦%. أنظر شكل(٤-١٥).

وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٢٣).

جدول(٤-٢٢): زمن وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك

زمن وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٨	٨,٥١
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٢٦	٢٧,٦٦
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٣٨	٤٠,٤٣
أكثر ثلاث ساعات إلى أبع ساعات	١٨	١٩,١٥
أكثر من أربع ساعات إلى خمس ساعات	٤	٤,٢٦
المجموع	٩٤	١٠٠

شكل (٤-١٥): زمن وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك



جدول(٤-٢٣): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٥،١٠٠,٢	٢	٢،٥٥٠,١	٠,٦٦	٠,٥٢٠١٤٠٣٩٦
داخل المجموعات	٣٧١،٩٧٩,٨	٩٦	٣،٨٧٤,٨		
المجموع	٣٧٧،٠٨٠,٠	٩٨			

٤-٣-١٦ الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر

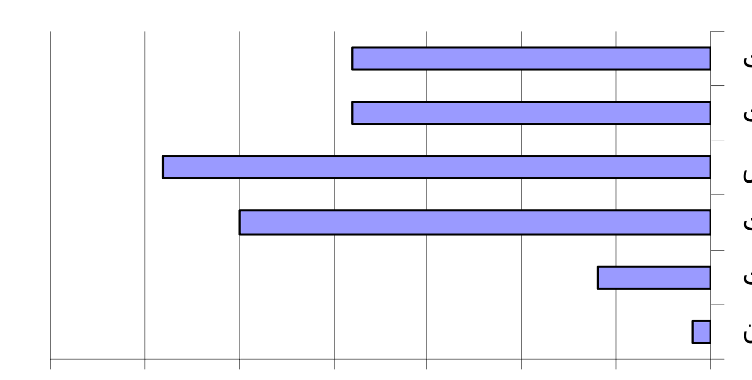
يستغرق خروج آخر معتمر من محطة الركاب بعد ترصيف الباخرة من أربع إلى خمس ساعات لدى ٢٩,٢٩% من مجتمع الدراسة. ومابين بين ثلاث إلى أربع ساعات لنسبة ٢٥,٢٥%. انظر جدول (٤-٢٤) وشكل(٤-١٦) لمزيد من الإيضاح.

وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة الفرق بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمرعند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٢٥).

جدول (٤-٢٤): الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر

الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر	التكرار	النسبة المئوية
أكثر من ساعة إلى ساعتين	١	١,٠١
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٦	٦,٠٦
أكثر ثلاث ساعات إلى أبع ساعات	٢٥	٢٥,٢٥
أكثر من أربع ساعات إلى خمس ساعات	٢٩	٢٩,٢٩
أكثر من خمس ساعات إلى ست ساعات	١٩	١٩,١٩
أكثر من ست ساعات	١٩	١٩,١٩
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١٦): الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر



جدول(٤-٢٥): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة الفرق بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**١٤،٣٦٢,٦**	**٢**	**٧،١٨١,٣**	**٠,٦٩**	**٠,٥٠٤٣١٤٢١٤**
داخل المجموعات	**٩٩٩،٩١٦,٢**	**٩٦**	**١٠،٤١٥,٨**		
المجموع	**١،٠١٤،٢٧٨,٨**	**٩٨**			

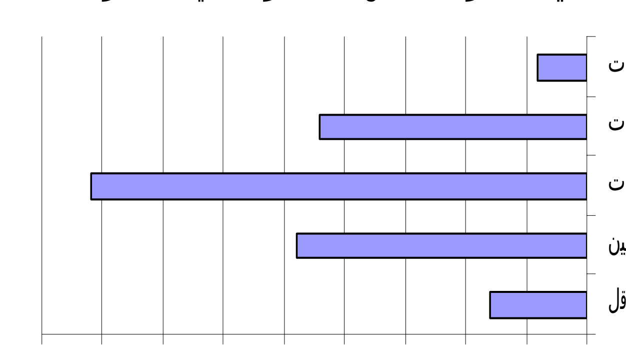
٤-٣-١٧ الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك

الوقت الذي يستغرقه المعتمرين ركاب الباخرة في صالة الجمارك يصل إلى ما بين ساعتين إلى ثلاث ساعات لدى ٤١,٤١% من مجمل الرحلات ، ونسبة ٢٤,٢٤% مابين ساعة إلى ساعتين. انظر جدول(٤-٢٦) وشكل(٤-١٧) وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة الوقت الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٢٧).

جدول (٤-٢٦) وشكل(٤-١٧): الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين في الجمارك

الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٨	٨,٠٨
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٢٤	٢٤,٢٤
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٤١	٤١,٤١
أكثر ثلاث ساعات إلى أربع ساعات	٢٢	٢٢,٢٢
أكثر من أربع ساعات إلى خمس ساعات	٤	٤,٠٤
المجموع	٩٩	١٠٠

شكل(٤-١٧): الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين في الجمارك



جدول(٤-٢٧): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة الوقت الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**١٢٦,٠**	**٢**	**٦٣,٠**	**٠,٠٢**	**٠,٩٧٩٩٩٦٨٥٥**
داخل المجموعات	**٢٩٩،١٥٢,٦**	**٩٦**	**٣،١١٦,٢**		
المجموع	**٢٩٩،٢٧٨,٦**	**٩٨**			

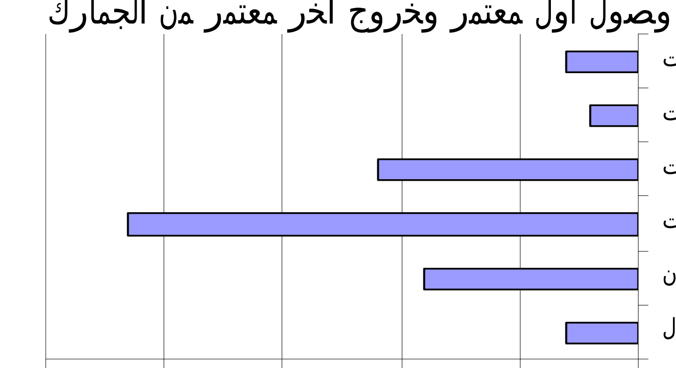
٤-٣-١٨ الزمن بين وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك

لحساب الوقت المستغرق في صالة الجمارك للإنتهاء من جميع ركاب الباخرة الواحدة تم حساب الزمن بين وصول أول معتمر لصالة الجمارك وخروج آخر معتمر منها. ولخصنا في جدول (٤-٢٨) تلك القيم والنسب فوجدنا أن قرابة نصف العينة تستغرق ما بين ساعتين إلى ثلاث ساعات، و٢٢,٢% تستغرق ما بين ثلاث ساعات إلى أربع ساعات. أنظر شكل(٤-١٨) لمزيد من الإيضاح. وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٢٩).

جدول (٤-٢٨): الزمن بين وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من الجمارك

الزمن بين وصول أول معتمر لصالة الجمارك وخروج آخر معتمر منها	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٦	٦,٠٦
أكثر من ساعة إلى ساعتين	١٨	١٨,١٨
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٤٣	٤٣,٤٣
أكثر ثلاث ساعات إلى أبع ساعات	٢٢	٢٢,٢٢
أكثر من أربع ساعات إلى خمس ساعات	٤	٤,٠٤
أكثر من ست ساعات	٦	٦,٠٦
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١٨): الزمن بين وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من الجمارك



جدول(٤-٢٩): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة وصول أول معتمر وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٤١،٧٤١,٧**	**٢**	**٢٠،٨٧٠,٨**	**٠,٦١**	**٠,٥٤٦٩٠٠١٨٦**
داخل المجموعات	**٣،٢٩٩،٢٠٢,٢**	**٩٦**	**٣٤،٣٦٦,٧**		
المجموع	**٣،٣٤٠،٩٤٣,٩**	**٩٨**			

٤-٣-١٩ الزمن بين وصول أول معتمر لصالة الجوازات وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك

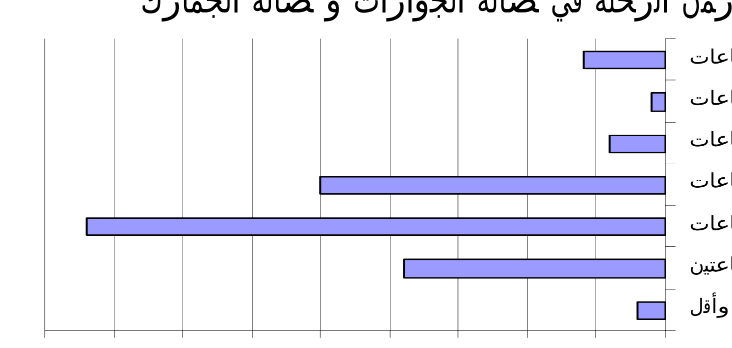
بعد الإنتهاء من صالة الجوازات ينتقل الركاب إلى صالة الجمارك وبحساب الزمن الذي يستغرقه ركاب الرحلة في صالة الركاب (جوازات وجمارك) فقد تبين أن ٤٢,٤٢% من الرحلات تستغرق ما بين ساعتين إلى ثلاث ساعات. وما بين ثلاث ساعات إلى أربع ساعات لـ ٢٥,٢٥% من المجتمع. أنظر جدول(٤-٣٠) وشكل(٤-١٩).

وباستخدام اختبار تحليل التباين تبين عدم وجود فروق دالة بين أزمنة الرحلة في صالة الجوازات وصالة الجمارك عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وفق ماهو موضح في جدول(٤-٣١).

جدول (٤-٣٠): زمن الرحلة في صالة الجوازات و صالة الجمارك

زمن الرحلة في صالة الجوازات وصالة الجمارك	التكرار	النسبة المئوية
ساعة وأقل	٢	٢,٠٢
أكثر من ساعة إلى ساعتين	١٩	١٩,١٩
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٤٢	٤٢,٤٢
أكثر ثلاث ساعات إلى أربع ساعات	٢٥	٢٥,٢٥
أكثر من أربع ساعات إلى خمس ساعات	٤	٤,٠٤
أكثر من خمس ساعات إلى ست ساعات	١	١,٠١
أكثر من ست ساعات	٦	٦,٠٦
المجموع	٩٩	١٠٠,٠٠

شكل (٤-١٩): زمن الرحلة في صالة الجوازات و صالة الجمارك



جدول(٤-٣١): اختبار تحليل التباين للفروق بين أزمنة انتظار الركاب للبدء في تختيم الجوازات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربع	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**٤٧،٤١١,٨**	**٢**	**٢٣،٧٠٥,٩**	**٠,٧٠**	**٠,٥٠٠٦٧٤٤٧**
داخل المجموعات	**٣،٢٦٥،٩٨٢,٣**	**٩٦**	**٣٤،٠٢٠,٦**		
المجموع	**٣،٣١٣،٣٩٤,٠**	**٩٨**			

٤-٤ تحليل البيانات لبواخر الركاب المغادرة خلال شهر رمضان

كم سبق ذكره فأن مصادر بيانات الدراسة اعتمدت على مقابلات مع مختلف العاملين في محطة الركاب ومع مندوبي شركات الملاحة والملاحظة المباشرة من الباحث للوضع القائم إضافة إلى بيانات حقيقية عن أزمنة الانتظار للركاب.

فيما يلي عرض لمتغيرات وأزمنة الانتظار للبواخر المغادرة خلال العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك وأول يومي عيد الفطر لعام ١٤٢٥هـ وهي البيانات التي تمكنها من الحصول عليها من إدارة الميناء.

٤-٤-١ أسماء البواخر

تم حصر أسماء البواخر القادمة خلال شهر رمضان في جدول(٤-٣٢) وتسجيل تكراراتها ونسبها المئوية. ووجدنا أن البواخر أريال وبركات وسارة سجلت أكبر تكرار بنسبة ١٢,١% لكل منها. تليها بواخر السلام ووادي النيل بنسبة ٩,١%. انظر شكل(٤-٢٠).

جدول (٤-٣٢) وشكل(٤-٢٠): أسماء البواخر المستهدفة

اسم السفينة	التكرار	النسبة المئوية
اريال	٤	١٢,١
بركات	٤	١٢,١
سارة	٤	١٢,١
السلام ٩٢	٣	٩,١
وادي النيل	٣	٩,١
السلام ٩٤	٢	٦,١
السلام ٩٥	٢	٦,١
السلام ٩٦	٢	٦,١
ذهب	٢	٦,١
كيلو باترا	٢	٦,١
ناضور	٢	٦,١
السلام ٩٨	١	٣,٠
العبور	١	٣,٠
فخر السلام	١	٣,٠
المجموع	٣٣	١٠٠

٤-٤-٢ تاريخ وصول البواخر

أعلى تكرار للبواخر المغادرة كان في الفترة من ٢٠ إلى ٢٤ رمضان حيث شكل ٤٢,٤٪ من إجمالي البواخر المغادرة في العشر الأواخر يليها ٣٩,٤٪ للفترة من ٢٥ إلى ٢٩ رمضان. أنظر جدول(٤-٣٣) وشكل(٤-٢١).

جدول(٤-٣٣) وشكل(٤-٢١): تاريخ وصول البواخر للمغادرة

تاريخ وصول الباخرة	التكرار	النسبة المئوية
٢٠- ٢٤ رمضان	١٤	٤٢,٤
٢٥- ٢٩ رمضان	١٣	٣٩,٤
١-٢ شوال	٦	١٨,٢
المجموع	٣٣	١٠٠,٠

٤-٤-٣ أعداد المعتمرين المغادرين

أعلى تكرار للمعتمرين المغادرين كان للبواخر ذات حمولة ألف معتمر وأقل بنسبة ٣٣,٣٪ تليها البواخر ذات حمولة ١٥٠٠ إلى ٢٠٠٠ راكب بنسبة ٢٩,٦٪ ، أنظر جدول(٤-٣٤) وشكل(٤-٢٢) لمزيد من الإيضاح.

جدول(٤-٣٤) وشكل(٤-٢٢): فئات أعداد المعتمرين المغادرين

فئات عدد المعتمرين	التكرار	النسبة المئوية
ألف معتمر وأقل	٩	٣٣,٣
١٠٠١-١٥٠٠معتمر	٦	٢٢,٢
١٥٠١-٢٥٠٠معتمر	٨	٢٩,٦
أكثر من ٢٥٠٠ معتمر	٤	١٤,٨
المجموع	٢٧	١٠٠,٠

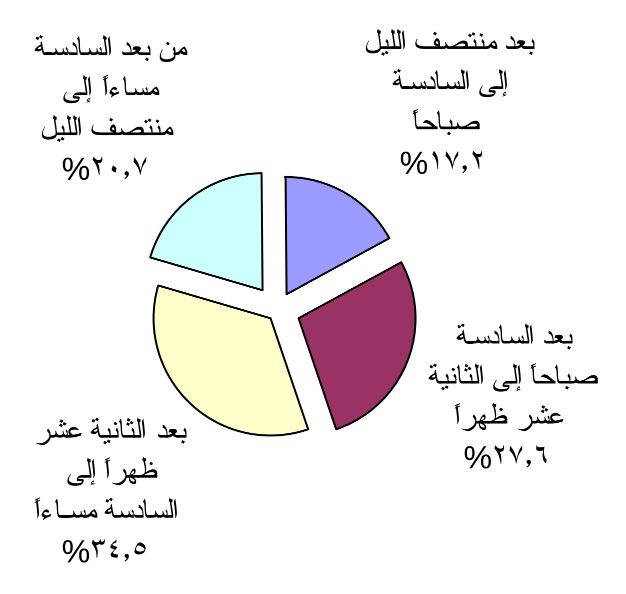
٤-٤-٤ ساعة ترصيف البواخر المغادرة

أعلى حركة لمغادرة المعترمين كانت بعد الظهر حتى السادسة مساءاً بنسبة ٣٤,٥٪ تليها الفترة من السادسة صباحاً حتى منتصف النهار بنسبة ٢٧,٦٪ ، أنظر جدول(٤-٣٥) وشكل(٤-٢٣).

جدول(٤-٣٥): وقت ترصيف البواخر المغادرة

فئات ساعة الترصيف	التكرار	النسبة المئوية
بعد منتصف الليل إلى السادسة صباحاً	٥	١٧,٢
بعد السادسة صباحاً إلى الثانية عشر ظهراً	٨	٢٧,٦
بعد الثانية عشر ظهراً إلى السادسة مساءاً	١٠	٣٤,٥
من بعد السادسة مساءاً إلى منتصف الليل	٦	٢٠,٧
المجموع	٢٩	١٠٠,٠

شكل(٤-٢٣): وقت ترصيف البواخر المغادرة



٤-٤-٥ رقم رصيف البواخر المغادرة

أعلى تكرار لرصيف المغادرة هو الرصيف رقم ٢٠ بنسبة ٤٥,٥٪ وبقية الأرصفة بنسب أقل بكثير كما هو موضح في جدول(٤-٣٦) وشكل(٤-٢٤).

جدول(٤-٣٦) وشكل(٤-٢٤): رقم رصيف المغادرة

رقم الرصيف	التكرار	النسبة المئوية
الرصيف ١٦	٢	٩,١
الرصيف ١٧	٣	١٣,٦
الرصيف ١٨	٤	١٨,٢
الرصيف ١٩	٣	١٣,٦
الرصيف٢٠	١٠	٤٥,٥
المجموع	٢٢	١٠٠,٠

٤-٤-٦ زمن انتظار الركاب لختم أول جواز في صالة الجوازات

يمكن القول أن زمن الانتظار كان خمس دقائق وأقل لأكثر من ٦٠٪ من الرحلات ولك هناك نسبة ١٢,١٪ وصل انتظارها أكثر من ٢٠ دقيقة وبقية الازمنة ملخصة في جدول(٤-٣٧) وشكل(٤-٢٥).

جدول(٤-٣٧) وشكل(٤-٢٥): زمن انتظار الركاب لختم أول جواز

زمن انتظار الركاب لختم أول جواز	التكرار	النسبة المئوية
خمس دقائق وأقل	٢٠	٦٠,٦
٦- ١٠ دقائق	٦	١٨,٢
١١-١٥ دقيقة	٢	٦,١
١٦-٢٠ دقيقة	١	٣,٠
أكثر من ٢٠ دقيقة	٤	١٢,١
المجموع	٣٣	١٠٠,٠

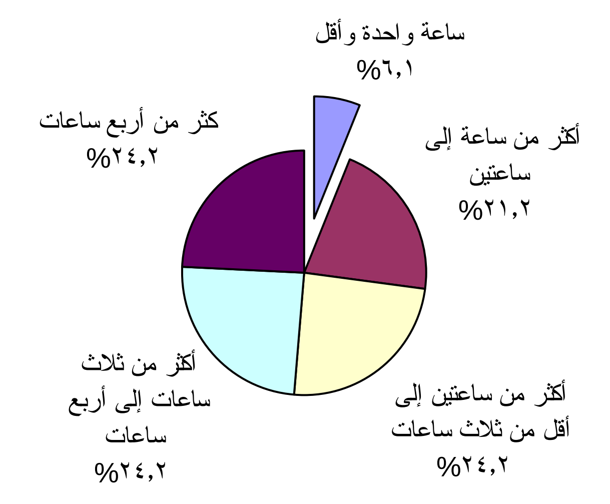
٤-٤-٧ الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب في صالة الجوازات

أعلى تكرار لتختيم جوازات المعتمرين المغادرين كانت بنسبة ٢٤,٢٪ لكل من الأزمنة أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات و أكثر من ثلاث ساعات إلى أربع ساعات وأكثر من أربع ساعات، كما هو موضح في جدول(٤-٣٨) وشكل(٤-٢٦).

جدول(٤-٣٨): الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب

الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب	التكرار	النسبة المئوية
ساعة واحدة وأقل	٢	٦,١
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٧	٢١,٢
أكثر من ساعتين إلى ثلاث ساعات	٨	٢٤,٢
أكثر من ثلاث ساعات إلى أربع ساعات	٨	٢٤,٢
أكثر من أربع ساعات	٨	٢٤,٢
المجموع	٣٣	١٠٠,٠

شكل(٤-٢٦): الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب



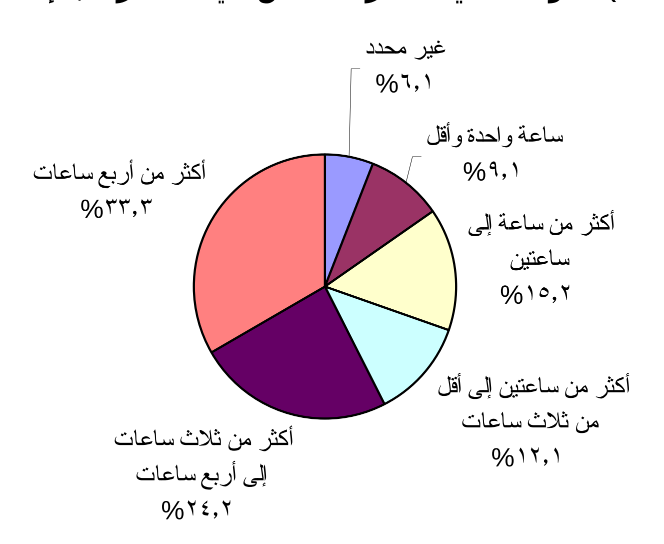
٤-٤-٨ الزمن الكلي الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب إلى الباخرة

الزمن الكلي الذي يستغرقه الباص في عملية نقل الركاب من المحطة فور انتهائهم من تختيم جموازاتهم إلى الباخرة شكلت نسبة ٣٣,٣٪ للوقت الأكثر من أربع ساعات تليها التكرار للوقت الأكثر من ثلاث ساعات إلى أربع ساعات. كما هو مبين في جدول(٤-٣٩) وشكل(٤-٢٧).

جدول(٤-٣٩): الوقت الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب إلى الباخرة

الزمن الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب	التكرار	النسبة المئوية
غير محدد	٢	٦,١
ساعة واحدة وأقل	٣	٩,١
أكثر من ساعة إلى ساعتين	٥	١٥,٢
أكثر من ساعتين إلى أقل من ثلاث ساعات	٤	١٢,١
أكثر من ثلاث ساعات إلى أربع ساعات	٨	٢٤,٢
أكثر من أربع ساعات	١١	٣٣,٣
المجموع	٣٣	١٠٠,٠

شكل(٤-٣٩): الوقت الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب إلى الباخرة



٤-٥ الملاحظة الميدانية والمقابلات الشخصية

هناك العديد من الملاحظات التي جمعها الباحث من جراء الزيارات الميدانية لمحطة الركاب ومقابلة لبعض العاملين في الميناء وبعض مندوبي شركات الملاحة ويمكن حصرها في النقاط التالية:

١- عملية نقل الركاب من الباخرة إلى صالة الجوازات تتم بشكل متقطع بمعنى أن صالة الجوازات تمتليء بالركاب إلى أن تنتهي إجراءات ختم جوازاتهم ثم ينتقلون إلى صالة الجمارك ، وتبقى صالة الجوازات فارغة لبعض الوقت ثم يدأ فوج جديد من الركاب في الدخول لنفس الباخرة. وكان من الأجدى البقاء على انسابية قدوم الركاب إلى المحطة بدون انقطاع.

٢- من الملاحظ أيضاً في صالة الجوازات أن بعض العاملين ينتهي من عمله ويترك مكانه مع العلم أن الصالة تكون لم تفرغ بعد من الركاب.

٣- خلو صالات محطة الركاب في القدوم والمغادرة من اللوحات الإرشادية والتوعوية للمعتمرين.

٤- عدم وجود تنسيق مسبق بين إدارة محطة الركاب والبواخر القادمة في تنظيم عملية الدخول للميناء.

٥- عملية تفريغ الأمتعة من الباخرة ونقلها إلى صالة الجمارك تسير بشكل ممتاز ومثالي.

٦- من حساب أزمنة الانتظار اتضح أن أعلى وقت انتظار لركاب الباخرة يكون في صالة الجوازات إذ تصل في بعض الأحيان إلى أكثر من ثلاث ساعات.

٧- عدم توفر عدد كافي من العاملين من رجال الجمارك لتسهيل حركة خروج الركاب من المحطة على الرغم من توفر منصات تفتيش ووجود ثلاثة أجهزة تفتيش حديثة.

٨- عدم وجود عمال بشكل مناسب لمساعدة الركاب في وضع أمتعتهم على أجهزة التفتيش.

٩- عدم وجود عدد كاف من العربات لحمل أمتعة الركاب في صالة القدوم.

١٠- ضيق صالة استقبال المعتمرين بعد الخروج من الجمارك وسوء التهوية بها ، علماً بأنه يمكن توسعتها بسهولة من جهتين.

١١- الآلية التي يتم بها استقبال المعتمرين من قبل مندوبي شركات العمرة غير مناسبة وغير حضارية وتحتاج إلى إعادة ترتيب من جديد.

١٢- انتظار المعتمرين خارج المحطة لحين اكتمال عدد المعتمرين على متن الباخرة ، مما يعني انتظار قد يصل إلى أربع أو خمس ساعات لحين خروج جميع الركاب وإن كانت بعض شركات العمرة الكبيرة ترحل معتمريها بشكل مرتب عند اكتمال حمولة باص.

١٣- عدم وجود مكاتب لشركات الملاحة في صالة المغادرة لاستقبال المعتمرين والإجابة على تساؤلاتهم وإصدار تذاكر السفر وعمل الحجوزات إن تطب الأمر ذلك مثل ماهو عليه الحال في المطار ، بدلاً من جلوس مندوب شركة الملاحة على كرسي على مدخل الصالة وكروت وتذاكر السفر في جيوبه ويديه والركاب يتزاحمون عليه بشكل غير مناسب.

١٤- مواقف الحافلات والسيارات خارج محطة الركاب تشهد ازدحام شديد في الحافلات بسبب ضيق الممرات أمام بوابة قدوم المعتمرين.

الباب الخامس
المناقشة والتوصيات

٥-١ مقدمة

نقدم في هذا الباب عرض لأبرز العناصر التي تطرقنا إليها في تحليل بيانات الدراسة من خلال قياس أزمنة الانتظار التي يمر بها المعتمر منذ نزوله من الباخرة وحتى خروجه من صالة الجمارك وفي مصادرها المختلفة ، ثم نقدم أهم التوصيات التي تسهم بإذن ا في تقـديم خدمة أفضل للمعتمرين.

٥-٢ أبرز عناصر الدراسة

١. استقبل ميناء جدة الإسلامي ١٦,٣٪ من المعتمـرين لعـام ١٤٢٤هـ ـ و ٪ لعـام ١٤٢٥هـ.
٢. يتأثر الوقت الذي يستغرقه خروج المعتمرين من المحطة بعدد الركاب وجهـة القـدوم وكمية العفش.
٣. عدد الركاب القادمين عن طريق الميناء في ازدياد عاماً بعد عام.
٤. أعلى تكرار لعدد المعتمرين القادمين يتراوح من ١٠٠٠ إلى ٢٥٠٠ معتمر بنسبة ٧٣٪ و ١٥٠٠ معتمر وأقل لدى ٥٥٪ من البواخر المغادرة.
٥. أعلى تكرار لقدوم المعتمرين بالميناء كان من يوم ١١-٢٠ رمضان بنسبة ٣٩,٣٩%.
٦. ٧٧٪ من البواخر تصل الميناء من السادسة صباحاً وحتى السادسة مساءاً و٦٢٪ تغادر في نفس الوقت.
٧. ٩٠٪ من البواخر يتم تفريغ أمتعتها في نصف ساعة وأقل، و ٨٤٪ منها تأخذ وقتاً يصل إلى ٤٥ دقيقة في تفريغ الامتعة في صالة الجمارك.
٨. زمن نزول الركاب من الباخرة يأخذ من ساعة إلى ساعتين لـدى ٤٥٪ مـن البـواخر وتصل إلى ثلاث ساعات لدى ١٧٪ من البواخر.

٩. لا توجد فروق إحصائية دالة بين أزمنة الانتظار لجميع متغيرات الدراسة ماعدى وجود فروق بين أزمنة تفريغ الأمتعة في محطة الركاب.
١٠. حوالي ٧٠٪ من الركاب ينتظرون خمس دقائق وأقل للبدأ في تختيم جوازاتهم في رحلة القدوم و١٨٪ ينتظرون وقتاً يصل إلى ربع ساعة. أما في رحلة المغـادرة فـإن ٦٠٪ ينتظرون خمس دقائق وأقل.
١١. ٤٠,٦٪ من البواخر يتم تختيم جوازات جميع ركابها في رحلة القدوم في وقت يصل إلى ثلاث ساعات.
١٢. ٤١٪ من البواخرالقادمة يستغرق ركابها في صالة الجوازات ٣ ساعات ومن ساعة إلى ساعتين لدى ٣٢٪ من البواخر. أما في رحلة المغادرة فبلغت المدة من ساعتين إلى أكثر من أربع ساعات لدى ٧٣٪
١٣. يستغرق وقت رسو السفينة في الميناء إلى خروج آخر معتمر من صالة الجمارك مـن ثلاث إلى خمس ساعات لدى ٥٥٪ من البواخر وأكثر من خمس ساعات لدى ٣٨٪ من البواخر.
١٤. الوقت المستهلك في صالة الجوازات والجمارك من ساعتين إلى أربع ساعات لدى ٦٨٪ من البواخر والبقية أكثر من ذلك.
١٥. وقت التفتيش في صالة الجمارك يصل من ساعتين إلى ثلاث ساعات لـدى ٤١٪ مـن البواخر وأكثر من ثلاث ساعات لدى ٢٦٪ منها.
١٦. الزمن الذي تستغرقه الحافلات في نقل الركاب إلى الباخرة في مرحلة المغادرة بلغ ٣٣٪ للوقت الأكثر من أربع ساعات.

٥-٣ توصيات الدراسة

بناء على تحليل بيانات الدراسة في مرحلتي القدوم والمغادرة وبناء على الملاحظة الشخصية للباحث والمقابلات مع العاملين في الميناء تم التوصل إلى التوصيات التالية التي يمكن أن تسهم بصورة فعالة في تحسين الخدمات المقدمة لرواد الميناء والتقليل من المعاناة التي يراها المعتمرين في المعابر.

كما أن قراءة التوصيات وأهم العناصر لاتغني عن قراءة تفاصيل الدراسة.

١- ضرورة جدولة رحلات البواخر القادمة مع إدارة الميناء تفادياً للتكدس وعدم انتظار المعتمرين وقتاً أطول وزيادة الضغط على العاملين في الميناء فالتعامل مع باخرة واحدة ليس مثل التعامل مع ثلاث بواخر في نفس الوقت.

٢- إعادة النظر في آلية نزول الركاب من البواخر ووصولهم إلى صالة الجوازات بحيث تكون صالة الجوازات دائماً بها عدد مناسب من الركاب لإنهاء إجراءات جوازاتهم بدلاً من الانتظار إلى أن تفرغ الصالة تماماً ثم الانتظار لبعض الوقت وإعادة تعبئتها.

٣- لابد من وجود كامل طاقم الجوازات في الصالة للتعامل مع الركاب فهناك ١٤ كاونتر لوحظ عمل ١١ منها فقط في وقت الذروة وعدم السماح للعاملين في الجوازات بمغادرة أماكنهم قبل الانتهاء من ركاب الباخرة.

٤- وضع لوحات إرشادية (بالكتابة والصورة) في كافة أرجاء المحطة لترشد الركاب إلى الاتجاه المطلوب بدلاً من السؤال بين وقت وآخر وكذلك لوحات توعوية وسياحية عن المملكة.

٥- وضع عدد كاف من رجال الجمارك على نقاط التفتيش ، إذ لوحظ وجود شخص واحد فقط على بعض النقاط ، وهذا غير كاف ، وكذلك قلة العمال في صالة الجمارك لمساعدة الركاب في حمل أمتعتهم خاصة كبار السن وكذلك في حسن وضع العفش على جهاز التفتيش.

٦- صالة – ممر- استقبال المعتمرين بحاجة إلى توسيع أو بناء صالة جديدة تتناسب مع حجم الصالات في المنياء وعدد الركاب القادمين في وقت واحد وفي تقديم خدمة أفضل للمعتمرين وزوار المملكة.

٧- عمل آلية جديدة لاستقبال المعتمرين بعد خروجهم من صالة الجمارك ، إذ أن الطريقة المتبعة حالياً عشوائية وتسودها الفوضى وتؤثر سلباً في انطباع المعتمر عن المملكة ، وما يترتب على ذلك من انتظار للمعتمرين خارج المحطة في انتظار للحافلة ، وهو نفس الاسلوب المتبع في المطار تقريباً.

٨- أقترح أن يتم تنظيم صالة استقبال المعتمرين بنفس الأسلوب المتبع حالياً في مكاتب الوكلاء الموحد في مدينة الحجاج عند استقبالهم للحجاج بعد خروجهم من صالة الجمارك، وذلك بأن توضع كاونترات بشكل طابور طويل ويقف خلفها مندوبوا شركات العمرة ويمر المعتمرون من أمامهم بطابور ونظام مع وضع لوحات إرشادية للمعتمرين بما يتوجب عليه عمله مثل تجهيز جواز سفره تذكرته بيده ونحو ذلك، ويمكن مناقشة هذه الآلية بشكل تفصيلي مع الرسم عن التوصية بتفعيلها.

٩- أقترح عمل شركات استقبال للمعترين في المعابر تنوب عن شركة العمرة في استقبال المعتمر وتوصيله إلى مقر سكنه أو الجهة المتفق عليها.

١٠- إنشاء مكاتب لشركات الملاحة في صالة المغادرة في مكان مناسب ومدروس لتقديم خدماتها للمسافرين.

١١- إنشاء مظلة كبيرة خارج صالة المغادرة ورصف أرضيتها لانتظار المغادرين بدلاً من جلوسهم في الشمس وعلى الأتربة وتزويد المنطقة بدورات مياه وكافيتريا (متنقلة مثلاً).

١٢- مواقف الحافلات للمعتمرين بحاجة إلى إعادة تخطيط بالرغم من سعة المواقف المتاحة أمام محطة الركاب ولكن كثرة الأرصفة والممرات تؤدي إلى التكدس والازدحام خاصة في أوقات الذروة.

ملحق ١

بيانات الدراسة في مرحلة القدوم

no	اسم الباخرة	عدد المعتمرين	تاريخ وصول الباخرة	ساعة الترصيف	رقم الرصيف	وقت صعود حرس الحدود للباخرة	وقت صعود الدكتور للسفينة	زمن تفريغ الأمتعة من الباخرة	زمن تفريغ الأمتعة في المحطة	زمن نزول الركاب من الباخرة	زمن انتظار الركاب للبدأ في تختيم جوازاتهم	زمن تختيم جوازات ركاب الباخرة جميعاً	الزمن بين وصول أول معتمرلصالة الجوازات وخروج آخر معتمر منها	زمن وصول الركاب جميعاً إلى صالة الجمارك	الزمن بين ترصيف الباخرة وخروج آخر معتمر (الزمن الكلي للباخرة)	الزمن الذي يستغرقه تفتيش المعتمرين للخروج من صالة الجمارك	الزمن بين وصول أول معتمرلصالة الجمارك وخروج آخر معتمر منها	الزمن بين وصول أول معتمر لصالة الجوازات وخروج آخر معتمر من صالة الجمارك
1	السلام ٩٢	2,646	1	20.25	الرصيف رقم ١٦	20.42	21.00	20	85	105	5	130	135	158	245	160	163	170
2	اريال	1,079	1	14.00	الرصيف رقم ١٧	14.08	14.50	20	40	65	3	127	130	127	202	132	134	142
3	با سكولي٩٦	2,668	2	21.75	الرصيف رقم ١٦	22.92	23.00	40	60	30	5	165	170	167	285	205	207	215
4	العبور	970	2	7.75	الرصيف رقم ٢٠	7.92	8.58	15	15	35	2	138	140	135	245	130	145	150
5	بركات	1,073	2	8.00	الرصيف رقم ١٩	8.83	9.00	5	20	15	10	130	140	130	287	131	132	147
6	ذهب	1,415	2	13.75	الرصيف رقم ٢٠	14.00	14.83	5	60	50	5	125	130	128	360	167	168	175
7	كليو باترا	2,431	2	11.50	الرصيف رقم ١٨	11.67	12.42	25	75	165	5	207	212	208	366	207	930	936
8	سارة	766	3	8.50	الرصيف رقم ١٩	8.75	9.33	5	5	50	15	95	110	97	187	97	99	117
9	ناضور	2,682	3	9.50	الرصيف رقم ١٨	9.67	10.92	15	35	20	45	255	300	258	398	258	261	308
10	السلام ٩٤	2,659	4	10.50	الرصيف رقم ١٨	10.67	11.33	10	22	115	5	205	210	205	385	205	930	940
11	بركات	881	4	11.25	الرصيف رقم ٢٠	11.58	12.75	15	25	55	2	38	40	37	359	40	39	44
12	السلام ٩٥	2,694	4	8.25	الرصيف رقم ١٧	8.42	9.33	85	45	105	10	195	205	174	310	191	199	210
13	اريال	1,047	5	16.75	الرصيف رقم ١٦	17.17	17.75	15	60	60	10	85	95	87	435	105	107	125
14	وادي النيل	1,208	5	12.25	الرصيف رقم ٢٠	12.42	12.42	5	25	60	5	82	87	81	175	80	85	90
15	السلام ٩٨	2,706	5	16.50	الرصيف رقم ١٨	16.58	17.17	9	158	220	10	135	145	185	380	183	190	200
16	سارة	2,623	5	17.25	الرصيف رقم ١٩	17.42	18.50	10	30	60	11	66	77	90	465	103	105	117
17	بركات	1,075	6	8.25	الرصيف رقم ٢٠	8.33	9.50	10	25	65	15	130	145	126	225	125	130	150
18	السلام ٩٢	2,702	6	15.25	الرصيف رقم ١٧	15.33	15.92	10	25	175	2	208	210	219	316	230	230	235
19	كليو باترا	2,544	6	10.75	الرصيف رقم ١٨	10.92	11.33	30	85	60	3	171	174	172	333	163	894	898
20	ذهب	1,416	7	16.00	الرصيف رقم ٢٠	16.08	16.67	5	15	65	5	159	164	185	225	158	160	167
21	سارة	688	7	11.25	الرصيف رقم ١٧	11.33	11.75	5	7	45	2	93	95	96	171	21	122	126
22	فخر السلام ٩٥	2,678	7	19.25	الرصيف رقم ٢٠	19.33	20.08	15	60	130	5	150	155	235	320	237	238	245
23	با سكولي٩٦	2,654	7	19.75	الرصيف رقم ١٨	19.83	20.58	15	55	135	20	125	145	130	405	52	170	220
24	ناضور	2,692	8	8.50	الرصيف رقم ٢٠	8.67	8.75	10	35	115	15	230	245	252	362	251	254	272
25	بركات	1,217	9	19.00	الرصيف رقم ٢٠	19.25	19.33	30	30	75	5	170	170	166	310	165	170	180
26	السلام ٩٤	2,668	9	10.50	الرصيف رقم ١٨	10.58	12.17	5	67	165	5	203	208	204	332	194	196	202
27	اريال	1,034	9	17.50	الرصيف رقم ١٨	17.67	18.67	15	15	65	5	65	70	70	230	75	80	90
29	سارة	781	10	9.50	الرصيف رقم ١٨	9.67	10.25	10	20	55	6	95	101	94	160	96	98	106
30	السلام ٩٨	2,639	10	12.00	الرصيف رقم ١٦	12.33	12.83	5	45	135	16	120	136	149	300	207	209	226
31	كليو باترا	2,568	10	12.50	الرصيف رقم ٢٠	12.75	14.83	45	30	95	5	100	105	115	360	132	135	150
32	وادي النيل	1,218	10	14.50	الرصيف رقم ١٩	14.58	15.25	5	20	75	10	75	85	95	425	95	100	115
33	السلام ٩٢	2,680	10	14.75	الرصيف رقم ١٧	14.83	15.58	5	35	90	25	55	80	39	225	106	108	140
34	فخر السلام ٩٥	2,696	11	16.50	الرصيف رقم ١٦	16.75	17.50	15	45	105	5	175	180	180	345	177	185	195
35	بركات	1,262	11	10.25	الرصيف رقم ٢٠	10.33	11.33	10	30	85	10	140	150	140	238	145	147	158
36	ذهب	1,383	12	12.75	الرصيف رقم ٢٠	12.92	13.92	10	20	0	5	80	85	94	215	95	99	105
37	ناضور	2,677	12	19.75	الرصيف رقم ١٥	19.83	21.00	20	35	90	5	151	151	171	292	172	178	187
38	سارة ١	841	12	9.75	الرصيف رقم ١٧	9.83	10.25	15	20	50	2	93	95	12	313	92	793	818
39	با سكولي٩٦	2,670	12	9.00	الرصيف رقم ١٨	9.08	9.75	5	46	100	5	30	35	210	290	212	214	220
40	السلام ٩٤	2,713	13	19.75	الرصيف رقم ١٨	19.83	20.83	20	35	125	1	144	145	153	255	166	168	170
41	بركات	1,184	13	10.00	الرصيف رقم ٢٠	10.08	10.42	15	15	85	12	163	175	163	273	164	165	178
42	اريال	1,036	13	21.25	الرصيف رقم ١٦	21.33	22.75	10	36	75	20	30	50	34	195	55	59	80
43	العبور	791	14	7.00	الرصيف رقم ٢٠	7.08	7.75	5	20	55	2	83	85	82	190	83	86	90
44	سارة ١	1,125	14	8.75	الرصيف رقم ١٩	8.92	9.58	10	15	65	10	105	115	105	200	108	109	120
45	السلام ٩٨	2,692	14	11.25	الرصيف رقم ١٥	11.42	12.42	5	95	110	5	185	190	186	300	247	909	915
46	كليو باترا	2,458	14	13.50	الرصيف رقم ٢٠	13.58	14.58	25	71	125	3	207	210	213	387	227	230	237
47	السلام ٩٢	2,746	15	19.00	الرصيف رقم ١٨	19.17	20.50	10	40	75	5	177	182	175	360	190	195	225
48	وادي النيل	1,214	15	17.00	الرصيف رقم ٢٠	17.08	17.75	5	15	65	5	75	80	140	360	152	155	165
49	فخر السلام ٩٥	2,696	15	14.50	الرصيف رقم ١٦	14.58	15.33	15	50	90	5	210	215	213	335	220	223	230
50	بركات	1,326	16	7.50	الرصيف رقم ٢٠	7.58	8.83	20	20	125	5	175	175	203	339	210	212	219
51	با سكولي٩٦	2,698	16	13.25	الرصيف رقم ١٨	13.33	13.75	15	40	130	5	150	155	153	220	155	158	165
52	ناضور	2,665	17	13.75	الرصيف رقم ١٧	13.83	15.00	5	35	100	5	110	115	110	225	125	127	135
53	اريال	988	17	21.00	الرصيف رقم ١٥	21.08	21.75	15	15	60	5	90	95	87	210	90	100	115
54	ذهب	1,366	17	11.75	الرصيف رقم ٢٠	11.92	0.83	5	30	95	2	78	80	80	255	142	145	150
55	العبور	825	17	6.25	الرصيف رقم ٢٠	6.50	6.75	20	65	80	3	62	65	65	200	65	70	75
56	سارة	1,587	17	9.00	الرصيف رقم ١٨	9.08	10.00	15	35	60	5	100	105	120	210	120	125	135
57	السلام ٩٤	2,723	18	12.00	الرصيف رقم ١٥	12.08	13.17	5	35	130	2	183	185	182	296	186	191	196
58	بركات	1,298	18	12.75	الرصيف رقم ٢٠	13.08	14.08	20	25	65	15	105	120	112	365	150	152	170
59	فخر السلام ٩٥	2,647	18	0.00	الرصيف رقم ١٦	0.08	0.83	10	42	50	3	227	230	227	345	228	230	235
60	كليو باترا	2,412	18	14.50	الرصيف رقم ١٩	14.58	15.08	20	45	120	5	175	180	175	495	175	180	195
61	سارة	1,742	19	14.75	الرصيف رقم ١٩	14.83	15.25	10	25	0	5	175	180	0	265	196	198	205
62	العبور	1,018	19	7.00	الرصيف رقم ٢٠	7.17	7.83	10	30	70	5	140	145	140	300	140	145	155
63	السلام ٩٨	2,728	19	17.25	الرصيف رقم ١٥	17.42	18.50	6	25	60	10	155	165	115	285	170	125	180
64	طيبة ٢٠٠٠	1,137	19	15.75	الرصيف رقم ١٧	15.92	17.52	5	35	74	3	0	135	185	510	115	190	150
65	بركات	1,200	20	13.00	الرصيف رقم ٢٠	13.08	14.08	15	18	85	5	125	130	122	225	120	125	135
66	اريال	1,027	20	14.75	الرصيف رقم ١٩	14.83	15.42	15	17	60	27	45	72	45	133	55	58	87
67	وادي النيل	1,215	20	14.25	الرصيف رقم ٢٠	14.42	15.08	5	15	0	2	0	0	0	275	103	105	110
68	السلام ٩٢	2,695	20	19.75	الرصيف رقم ١٦	19.83	20.75	10	25	120	20	15	35	140	250	140	145	165
69	سارة ١	1,748	21	17.25	الرصيف رقم ١٩	17.33	17.50	10	10	90	25	210	330	164	272	157	162	192
70	ناضور	2,252	21	13.75	الرصيف رقم ١٧	19.83	20.33	50	20	95	5	185	190	160	300	200	215	225
71	العبور	1,191	21	19.25	الرصيف رقم ٢٠	19.50	19.67	25	20	30	65	0	0	0	225	84	85	155
72	السلام ٩٦	2,672	21	19.75	الرصيف رقم ١٧	19.83	20.33	10	16	90	4	16	20	273	452	275	280	287
73	فخر السلام ٩٥	0	22	19.25	الرصيف رقم ٢٠	20.08	19.42	12	30	130	8	172	172	179	381	189	193	204
74	كليو باترا	2,298	22	11.75	الرصيف رقم ٢٠	11.92	11.42	15	20	158	3	135	138	135	270	136	138	143
76	اريال	986	23	16.00	الرصيف رقم ١٩	16.17	16.67	45	20	10	23	135	158	0	220	135	140	168
77	بركات	1,395	23	7.75	الرصيف رقم ٢٠	7.83	9.00	20	35	30	3	165	168	167	347	175	177	180
79	السلام ٩٨	2,501	24	3.75	الرصيف رقم ١٦	3.83	4.42	10	20	190	5	245	250	241	305	225	250	260
80	سارة ١	1,805	24	9.50	الرصيف رقم ١٨	9.58	10.25	35	20	70	2	133	135	102	405	145	867	870
81	العبور	1,228	24	6.50	الرصيف رقم ٢٠	6.67	8.25	50	50	145	5	195	200	206	432	202	207	222
82	بركات	1,423	25	17.25	الرصيف رقم ٢٠	17.42	17.58	65	26	105	10	175	175	172	425	172	176	190
83	وادي النيل	1,156	25	1.25	الرصيف رقم ١٩	1.50	2.08	5	7	30	5	115	120	120	193	118	123	133
84	السلام ٩٢	1,001	25	16.50	الرصيف رقم ١٨	16.58	17.08	5	13	75	5	105	110	112	285	122	127	135
85	سارة ١	1,821	26	20.75	الرصيف رقم ٢٠	20.83	21.58	15	50	150	10	165	165	232	275	173	237	190
86	العبور	1,139	26	8.25	الرصيف رقم ٢٠	8.33	9.25	20	40	65	5	137	142	138	255	140	143	150
87	كليو باترا	2,348	26	14.25	الرصيف رقم ٢٠	14.33	14.83	5	10	0	5	140	145	136	192	132	137	147
88	با سكولي٩٦	200	26	15.25	الرصيف رقم ١٨	15.33	15.58	5	5	0	2	18	20	19	125	21	23	25
90	بركات	1,497	27	14.50	الرصيف رقم ٢٠	14.58	15.50	20	20	80	2	223	225	226	310	229	231	235
92	اريال	1,020	27	7.50	الرصيف رقم ١٨	7.58	7.92	5	8	55	3	107	110	106	220	109	110	115
93	ذهب	1,185	27	15.25	الرصيف رقم ٢٠	15.58	16.25	5	10	75	2	153	155	155	265	158	160	165
94	سارة ١	1,735	28	17.00	الرصيف رقم ٢٠	17.08	17.25	25	30	75	3	112	115	126	277	144	147	152
95	السلام ٩٤	1,209	28	1.25	الرصيف رقم ١٩	1.33	1.67	5	10	25	5	55	60	55	105	55	60	70
96	العبور	1,092	29	3.50	الرصيف رقم ٢٠	3.58	3.92	5	6	25	2	80	82	80	865	81	83	87
97	بركات	1,393	29	10.00	الرصيف رقم ١٩	10.08	11.42	10	10	35	5	135	140	139	250	143	144	150
98	السلام ٩٨	2,358	29	0.25	الرصيف رقم ١٥	0.33	1.08	15	15	120	4	151	155	155	265	160	160	165
101	السلام ٩٢	260	30	7.25	الرصيف رقم ١٧	7.33	7.75	5	15	20	1	84	85	75	222	75	77	92
102	سارة	764	30	11.00	الرصيف رقم ١٨	11.17	11.75	70	10	135	2	106	108	105	207	125	127	132
106	اريال	1,027	20	14.75	الرصيف رقم ١٩	14.08	15.42	60	7	60	27	45	72	45	133	55	58	87
107	بركات	1,200	20	13.00	الرصيف رقم ٢٠	13.08	14.08	15	18	85	5	125	130	122	225	120	125	135
108	السلام ٩٢	2,695	20	19.75	الرصيف رقم ١٦	19.83	20.75	10	25	120	20	15	35	140	250	140	145	165
109	وادي النيل	1,218	20	2.25	الرصيف رقم ٢٠	2.42	2.08	5	15	141	2	118	120	120	293	121	123	128

ملحق ٢

بيانات البواخر في مرحلة المغادرة

	اسم السفينة	الميناء المتجه إليه السفينة	تاريخ المغادرة	عدد المعتمرين	ساعة الترصيف	رقم الرصيف	زمن انتظار الركاب لختم أول جواز في صالة الجوازات	الزمن الكلي لتختيم جوازات جميع الركاب	الزمن الذي يستغرقه الباص في نقل الركاب
1	فخر السلام		922	.	19.25	20	0.08	3.00	0.00
2	اريال	سفاجا	927	1,025	7.50	18	0.67	3.00	0.00
3	اريال		920	471	14.75	19	0.28	1.15	0.08
4	سارة	سواكن	926	843	8.75	20	0.08	0.33	0.50
5	سارة	سواكن	921	.	.	.	0.07	0.68	0.67
6	سارة	سواكن	928	400	.	.	0.20	1.47	1.33
7	ناضور	السويس	921	1,630	7.75	17	1.00	1.67	1.67
8	العبور		1,001	200	11.00	.	0.08	1.42	1.83
9	وادي النيل		920	100	14.25	20	0.08	1.75	1.97
10	بركات		920	450	.	20	0.02	2.15	2.00
11	السلام ٩٦		1,001	.	19.75	.	0.08	2.91	2.33
12	بركات	سواكن	925	1,021	5.25	20	0.22	2.53	2.57
13	وادي النيل	السويس	925	1,082	13.25	.	0.08	3.08	2.93
14	سارة	سواكن	924	375	9.50	18	0.08	2.83	2.98
15	بركات	عثمان	923	1,163	19.75	20	0.12	2.38	3.03
16	السلام ٩٤	السويس	923	2,560	17.25	16	0.08	2.83	3.25
17	السلام ٩٨	السويس	924	2,050	3.75	.	0.17	3.37	3.28
18	بركات	سواكن	927	800	2.50	20	0.08	3.42	3.42
19	السلام ٩٥		1,001	2,500	10.50	.	0.08	3.33	3.53
20	ذهب	السويس	922	.	14.50	20	0.12	3.48	3.72
21	السلام ٩٤	عثمان	928	2,700	1.25	19	0.08	4.92	3.95
22	السلام ٩٢	السويس	920	1,800	19.75	16	0.08	4.00	3.99
23	كيلو باترا	سفاجا	922	1,792	23.75	20	0.13	3.70	4.03
24	اريال	السويس	924	728	.	19	0.05	3.70	4.10
25	كيلو باترا	سفاجا	926	2,348	2.25	20	0.12	4.13	4.47
26	اريال		1,001	.	12.00	.	0.41	4.42	4.83
27	السلام ٩٦	السويس	926	2,328	15.25	18	0.12	4.22	4.96
28	ناضور	السويس	927	2,700	13.75	17	0.08	1.42	5.08
29	ذهب	السويس	927	1,400	17.00	.	0.08	1.42	5.08
30	السلام ٩٢	السويس	925	2,605	16.50	18	0.03	4.50	5.58
31	السلام ٩٥	سفاجا	926	2,291	13.50	17	0.08	5.42	5.72
32	وادي النيل		1,001	1,219	12.00	.	0.41	7.58	5.83
33	السلام ٩٢		1,001	.	20.25	.	0.08	5.67	5.92

ملحق ٣

استمارة جمع معلومات البواخر القادمة

ملحق ٤

استمارة جمع معلومات البواخر المغادرة